

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SISWA SMA
INTERNASIONAL BUDI MULIA DUA (BMD) YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

TRI ABDI SETYANINGRUM
NIM.10404241049

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

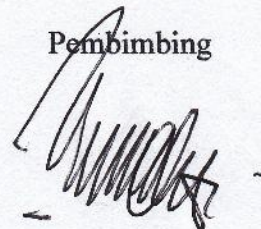
**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SISWA SMA
INTERNASIONAL BUDI MULIA DUA (BMD) YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

Oleh:
TRI ABDI SETYANINGRUM
NIM. 10404241049

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan
di depan TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi,
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 September 2014

Pembimbing



Ali Muhson, M.Pd

NIP. 19681112 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SISWA SMA INTERNASIONAL BUDI MULIA DUA (BMD) YOGYAKARTA TAHUN 2013

Disusun Oleh:

TRI ABDI SETYANINGRUM

NIM. 10404241049

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 1 Oktober 2014

Tim Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sri Sumardiningsih, M.Si	Ketua Penguji		23-10-2014
Ali Muhson, M.Pd.	Sekretaris Penguji		24-10-2014
Losina Purnastuti, Ph.D	Penguji Utama		24-10-2014

Yogyakarta, 27 Oktober 2014

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tri Abdi Setyaningrum

NIM : 10404241049

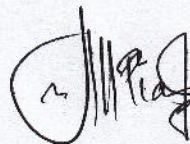
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional
Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan oleh orang lain, kecuali pada bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 24 September 2014

Penulis



Tri Abdi Setyaningrum

NIM. 10404241049

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka

(Q. S. Ar-ra'd: 11)

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sekitarnya
(HR Ahmad dan Thabrani)

Apabila di dalam diri seorang masih ada rasa malu & takut untuk berbuat kebajikan maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun
(Bung Karno)

Anda tidak akan berhasil menjadi pribadi baru bila anda berkeras untuk mempertahankan cara-cara lama anda. Anda akan disebut baru, hanya bila cara-cara anda baru
(Mario Teguh)

Rasa takut hanya akan membuatmu lemah & kehilangan kepercayaan diri, hadapilah rasa takut itu & teruslah melangkah
(Mario Teguh)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamín, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat iman dan islam serta karunia yang tak terhingga, juga kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah menerangi dunia dengan pelita ilmu pengetahuan.

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

Bapak dan Ibu tercinta
Alm. Bp Tohir & Ibu Nandhiroch

Kedua kakakku tersayang
Octavia Septi Fadjriya & Denny Febriyanto

Terimakasih atas do'a, nasehat, motivasi, inspirasi dan kasih sayang yang senantiasa tercurahkan untukku..
Semoga Allah senantiasa memberikan rahmah, hidayah dan inayah kepada keluarga kita, Amiin ☺

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SISWA SMA INTERNASIONAL BUDI MULIA DUA YOGYAKARTA TAHUN 2013

Oleh:
Tri Abdi Setyaningrum
NIM. 10404241049

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013, 2) Hubungan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dan menurut metodenya merupakan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun 2013. Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 116 siswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, wawancara dan dokumentasi sedangkan teknik analisis menggunakan tabulasi silang (*crosstab*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013. Kepuasan siswa perempuan cenderung lebih tinggi dibandingkan siswa laki-laki, 2) Terdapat hubungan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan pelayanan umum SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan siswa akan meningkat, sedangkan dalam hal pembelajaran hanya variabel *tangible* yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pembelajaran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa, Jenis Kelamin

**SERVICE QUALITY AND STUDENTS' SATISFACTION
IN SMA INTERNASIONAL BUDI MULIA DUA YOGYAKARTA YEAR
2013**

by:

Tri Abdi Setyaningrum
NIM. 10404241049

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate: (1) the relation between gender and students' satisfaction towards public service as well as teaching and learning processes in SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta year 2013, (2) the relation between the quality of the service (*tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*) and students' satisfaction towards public service as well as teaching and learning processes in SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta year 2013.

This is an *ex-post facto* and descriptive study employing incidental sampling. The sample is 116 students taken from 10 and 11 graders of SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta data triangulation is gather using questionnaires, interviews and field notes. The data were then analyzed by means of crosstab.

The study shows that: (1) there is a relation between gender and and students' satisfaction towards public service as well as teaching and learning processes in SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta year 2013. Therefore, female students' satisfactory exceed the male students' satisfactory, (2) there is a relation between the quality of the service (*tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*) and students' satisfaction towards public service in SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta year 2013, where the higher the quality of the services, the higher the students' satisfactory. Meanwhile, in terms of teaching and learning processes, tangible is the merely variable with no relation with students' satisfaction.

Keywords: service quality, students' satisfaction, gender

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karuniaNya sehingga penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun 2013” dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan. Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd.MA. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas selama masa menempuh pendidikan di UNY.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Daru Wahyuni, M.Si selaku ketua jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah membantu banyak hal dalam masa perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir skripsi.
4. Teguh Sihono, Ph.D dan Dr. Endang Mulyani, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama kuliah.
5. Ali Muhson, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini.

6. Losina Purnastuti, Ph.D selaku narasumber yang telah memberikan banyak wawasan dan masukan.
7. Semua dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti.
8. Rahmat Basuki, S.Pd selaku guru SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta yang telah membantu selama penelitian berlangsung.
9. Mas Dating, admin jurusan Pendidikan Ekonomi yang sudah banyak saya repotkan.
10. Sahabat-sahabatku Ulyah, Uni, Nadia, Heni, Dwi, Rila, Susi, Ir dan wahab
11. Teman-teman pendidikan ekonomi angkatan 2010 (REAKTOR) yang telah menjadi sahabat yang baik dalam masa perkuliahan.
12. Semua keluargaku di KMNU UNY tercinta dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 September 2014

Penyusun



Tri Abdi Setyaningrum
Nim. 10404241049

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II. KAJIAN TEORI	 10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Kepuasan.....	10
a. Pengertian Kepuasan.....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
c. Metode Pengukuran Kepuasan.....	14

d. Indikator Kepuasan.....	15
e. Manfaat Kepuasan.....	18
2. Kualitas Pelayanan.....	21
a. Pengertian Pelayanan.....	21
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
d. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	29
3. Jenis Kelamin.....	31
a. Pengertian <i>Gender</i>	31
b. <i>Stereotipe</i>	33
B. Penelitian yang Relevan.....	35
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Paradigma Penelitian.....	38
E. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN.....	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi.....	41
D. Sampel.....	41
E. Variabel Penelitian.....	43
F. Definisi Operasional Variabel.....	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	46
H. Instrumen Penelitian.....	47
I. Uji Coba Instrumen.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	53
J. Teknik Analisis Data.....	54
1. Statistika Deskriptif.....	54
2. Analisis Tabulasi Silang (<i>crosstab</i>).....	54

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Profil Sekolah.....	55
2. Deskripsi Data Responden.....	57
a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
b. Jumlah Responden Berdasarkan Kelas.....	58
c. Deskripsi Data variabel.....	59
d. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Siswa.....	70
e. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa.....	72
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun 2013.....	83
2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun 2013.....	85
a. Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran.....	85
b. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran.....	87
c. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran.....	89
d. Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran.....	91
e. Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran.....	92
BAB V. PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
C. Keterbatasan Penelitian.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Angka Partisipasi Sekolah di Indonesia.....	1
2. Perkembangan Jumlah Sekolah Swasta di Indonesia	2
3. Atribut Kualitas Jasa	27
4. Jumlah Sampel	43
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	48
6. Skor Alternatif Jawaban Angket	49
7. Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	50
8. Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	51
9. Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	51
10. Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	51
11. Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	52
12. Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa.....	52
13. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
14. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Umum	70
15. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pembelajaran.....	71
16. Tabulasi Silang <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum.....	72
17. Tabulasi Silang <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pembelajaran	73
18. Tabulasi Silang <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum	74
19. Tabulasi Silang <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pembelajaran	75
20. Tabulasi Silang <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum	77
21. Tabulasi Silang <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pembelajaran.....	78
22. Tabulasi Silang <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum	79
23. Tabulasi Silang <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pembelajaran	80
24. Tabulasi Silang <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelayanan Umum.....	81
25. Tabulasi Silang <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pembelajaran	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Paradigma Penelitian.....	38
2. Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	58
3. Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Kelas	59
4. Diagram Batang Frekuensi Variabel <i>Tangible</i>	60
5. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel <i>Tangible</i>	60
6. Diagram Batang Frekuensi Variabel <i>Reliability</i>	61
7. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel <i>Reliability</i>	62
8. Diagram Batang Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i>	63
9. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel <i>Responsiveness</i>	63
10. Diagram Batang Frekuensi Variabel <i>Assurance</i>	64
11. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel <i>Assurance</i>	65
12. Diagram Batang Frekuensi Variabel <i>Empathy</i>	66
13. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel <i>Empathy</i>	66
14. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepuasan Pelayanan Umum	67
15. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepuasan Pelayanan Umum	68
16. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepuasan Pembelajaran	69
17. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepuasan Pembelajaran...	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Penelitian	101
2. Data Uji Coba Instrumen	115
3. Tabulasi Data Penelitian	131
4. Mean, Median dan Modus	153
5. Mean Ideal dan Standar Deviasi	161
6. Analisis Regresi Ganda	166
7. Dokumentasi Pengisian Angket	174

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun. Pada tahun 1971 jumlah penduduk Indonesia sebesar 119.208.229 jiwa, kemudian naik menjadi 147.490.298 jiwa pada tahun 1980, hingga tahun 2010 tercatat bahwa jumlah penduduk Indonesia mencapai 237.641.326 jiwa (www.bps.go.id). Peningkatan jumlah penduduk Indonesia tersebut menyebabkan peningkatan penduduk usia sekolah, hal ini dapat dilihat dari persentase angka partisipasi sekolah di bawah ini.

Tabel 1. Angka Partisipasi Sekolah di Indonesia (%)

Indikator Terpilih	Penduduk berumur 7-12 th	Penduduk berumur 13-15 th	Penduduk berumur 16-18 th
2005	97,14	84,02	53,86
2006	97,39	84,08	53,92
2007	97,64	84,65	55,49
2008	97,88	84,89	55,50
2009	97,95	85,47	55,16
2010	98,02	86,24	56,01
2011	97,58	87,78	57,85
2012	97,95	89,66	61,06
2013	98,36	90,68	63,48

Sumber: BPS Pusat (2013)

Peningkatan penduduk usia sekolah di Indonesia berdampak pada peningkatan permintaan terhadap layanan jasa pendidikan dari tahun ke tahun. Pemerintah sendiri tidak bisa melayani seluruh kebutuhan pendidikan usia didik dari penduduk Indonesia tanpa adanya bantuan dari lembaga pendidikan swasta. Hal tersebut memicu peningkatan dan

perkembangan jumlah sekolah swasta di Indonesia, yang berarti persaingan antar sekolah semakin ketat. Peningkatan jumlah sekolah swasta di Indonesia dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Perkembangan Jumlah Sekolah Swasta di Indonesia

Satuan Pendidikan	Tahun Ajaran 2005/2006	Tahun Ajaran 2006/2007	Tahun Ajaran 2007/2008
SD	59.077	60.664	63.885
SMP	10.902	10.976	11.253
SMA	5.377	5.661	5.746
Jumlah	75.356	77.301	80.884

Sumber: Departemen Pendidikan Nasional (2013)

Saat ini terdapat banyak model pendidikan yang ditawarkan lembaga-lembaga pendidikan dengan spesifikasi yang berbeda-beda, mulai dari sekolah yang menawarkan konsep “*back to nature*”, konsep keislaman, hingga sekolah yang menawarkan konsep-konsep modern yang diadopsi dari negara-negara maju, seperti konsep *active learning*. Persaingan dibidang pendidikan ini memberikan kesempatan kepada calon orang tua murid untuk memilih sekolah yang cocok dengan keinginan, idealisme, dan kemampuannya dengan mempertimbangkan lokasi yang terjangkau, kualitas yang baik, fasilitas yang lengkap, program unggul dan lingkungan sekolah yang mendukung perkembangan anak. Oleh karena itu, manajemen sekolah harus pandai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Dengan adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan tersebut, maka pihak manajemen sekolah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga para pelanggan merasa

puas. Menurut Parasuraman (1988:12) terdapat lima dimensi yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang ikut menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Penyedia jasa pendidikan harus memperhatikan lima dimensi kualitas layanan tersebut karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan (Rambat Lupiyoadi, 2001: 158). Menurut Kotler (2008: 139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja atau jasa tidak memenuhi harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak sekolah swasta tingkat SMA yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan pendidikan. Sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah favorit di Yogyakarta, sehingga menjadi sasaran orang tua siswa untuk pendidikan anak-anaknya. SMA Internasional Budi Mulia Dua memiliki keunggulan dibanding sekolah lain, di antaranya sekolah ini menerapkan kurikulum ACT-GAC. GAC (*Global Assesment Certificate*) adalah program persiapan masuk ke universitas yang diakui secara internasional. Dalam GAC siswa dapat belajar dan mengikuti tes ACT, tes ini diakui di seluruh universitas di

Amerika dan negara lainnya. GAC adalah program persiapan masuk ke universitas internasional satu-satunya yang menyediakan tes ACT (<http://smainternasional.budimuliadua.com/>).

Selain keunggulan dalam kurikulum yang digunakan, sekolah ini juga memiliki program unggulan, di antaranya *International Student Camp and Cultural Exchange* dan *Cultural and Technological Understanding*. Program *International Student Camp and Cultural Exchange* bertujuan agar siswa SMAI Budi Mulia Dua mendapatkan pengalaman dan *networking* dengan dunia internasional sedangkan program *Cultural & Technological Understanding* merupakan suatu program yang bertujuan agar siswa mengenal kemajuan budaya dan teknologi dari negara lain dengan harapan agar siswa dapat menambah pengetahuannya secara luas dan secara langsung, serta siap menjadi masyarakat yang mendunia.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta memiliki fasilitas yang lengkap dan mempunyai berbagai unit usaha, di antaranya kolam renang Salsabila, Alisan *tour and travel*, Savila Salon, Modiste Rahayu, Koperasi Rahayu dan Dapur Kuliner. Selain itu, banyak kegiatan atau lomba yang diadakan untuk menggali potensi siswa dan menunjang minat bakat mereka, diantaranya pagelaran orkestra, *workshop* penulisan, *education fair and career day*, *basket competition*, *speech and storytelling competition*, *rocket competition*, *mini soccer competition*, *paintball*

competition, islamic talent competition, lomba catur, lomba karya tulis ilmiah siswa serta lomba memasak dan kreativitas.

Tim delegasi SMAI Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta sering mengikuti perlombaan baik tingkat nasional maupun internasional. Dalam kancah internasional, siswa SMAI BMD pernah mendapatkan medali emas dan perunggu dalam *International Choir Golden Gate Festival* di San Francisco, USA. Tim SMAI BMD juga mewakili Yogyakarta di ajang *2nd international paintball championship* 2013 di Pulau Pinang, Malaysia, kemudian mengikuti *Japan Super Science Fair* 2013 yang diikuti 19 negara dan 40 sekolah dari 5 benua. Selain itu, siswa SMA BMD pernah mewakili Indonesia dalam *International Student Science Fair* di Inggris dan Rusia. Pada tingkat nasional, tim SMAI BMD berhasil mendapatkan 1 emas dan 2 perunggu dalam ajang *UIN Cup* 2011. Pada tahun 2013 masuk 10 besar dan juara 1 *display* nasional bidang sains dasar lomba OPSI (Olimpiade Penelitian Siswa Indonesia) dan ditahun 2014 juga berhasil mendapatkan juara 2 dalam *Honda Developmental Basketball League* (<http://smainternasional.budimuliadua.com/>).

SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta dirancang sebagai kelanjutan dari model pembelajaran di lingkungan Perguruan Budi Mulia Dua yang diselenggarakan pada tingkat Kelompok Bermain (*Play Group*), TK (Taman Kanak-Kanak), SD (Sekolah Dasar) dan SMP (Sekolah Menengah Pertama). Model yang berbasiskan pada nilai-nilai toleransi, kedisiplinan, kelugasan, religiusitas, seni dan sportivitas sebagai praktik

ini menekankan pada penghargaan siswa sebagai individu yang unik. Setiap siswa dibantu untuk mengembangkan diri sesuai dengan potensi dan minat yang dimiliki tentunya didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi penting untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta agar menjadi teladan bagi sekolah-sekolah lain dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan yang maksimal. Kepuasan maksimal tersebut akan menciptakan loyalitas yang pada akhirnya dapat memajukan sekolah itu sendiri.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta merupakan salah satu sekolah swasta yang relatif unggul dibanding sekolah swasta lainnya. Faktor apakah yang menyebabkan kondisi tersebut.
2. Berbagai keunggulan yang dimiliki oleh SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta apakah membawa kepuasan pada siswa menjadi lebih baik atau lebih tinggi.
3. Masih adanya keluhan-keluhan dari sebagian siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, perlu diadakan pembatasan masalah untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti agar lebih terfokus dan mendalam. Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan siswa kelas X dan XI SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013 dilihat dari jenis kelamin.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013?
2. Bagaimana hubungan kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa (kepuasan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

2. Hubungan kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi sekolah dalam mengambil kebijakan dibidang kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa.

b. Bagi Siswa

Manfaat penelitian ini untuk siswa adalah siswa mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan-harapan mereka dan dapat memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan baru tentang ilmu pemasaran yang nantinya dapat dimanfaatkan dalam dunia kerja, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2008: 139), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dengan demikian kepuasan merupakan perasaan puas yang ditunjukkan oleh individu. Jika kinerja atau jasa tidak memenuhi harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Pelanggan yang merasa puas berpeluang besar untuk kembali menggunakan jasa yang sama dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, pelanggan yang baik merupakan iklan yang baik karena pelanggan yang puas cenderung menceritakan hal-hal yang baik terkait jasa tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat memberikan reaksi yang berbeda-beda. Reaksi tersebut dapat berupa kritik, komplain atau hanya diam.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007: 196) menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri,

memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi pula. Sedangkan Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel, *et al* (1990) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Terdapat kesamaan dari beberapa definisi kepuasan di atas, yaitu terkait harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya apabila membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari penyedia jasa. Harapan-harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk (barang atau jasa) yang dibeli.

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelanggan adalah siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta. Siswa sebagai pihak atau orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan yaitu jasa pelayanan pendidikan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan dengan bahasa yang sederhana bahwa dalam penelitian ini kepuasan siswa merupakan tanggapan atau respon siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta setelah membandingkan antara harapan dan kinerja (pelayanan) yang dirasakan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa, di antaranya:

1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Persaingan ketat dalam usaha jasa khususnya pendidikan mengakibatkan penyedia jasa pendidikan (sekolah) saling berlomba-lomba dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan kepuasan yang maksimal kepada siswanya. Berdasarkan pendapat Rambat Lupiyoadi di atas, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa dalam rangka menciptakan kepuasan. Kim, Park dan Jeong (2004: 154) telah membuktikan bahwa, kualitas layanan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam menciptakan kepuasan. Oleh karena itu, menjadi suatu tuntutan bagi sekolah untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada demi tercapainya kepuasan yang maksimal dan dalam rangka memenangkan persaingan yang semakin ketat.

c. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan. Metode atau cara untuk mengukur kepuasan menurut Kotler & Keller (2009: 140), yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada konsumen memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines*.

2) *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang yang berperan atau bersikap sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing kemudian mereka melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasar pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

3) *Lost customer analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4) Survei kepuasan konsumen

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

Pada penelitian ini, metode atau cara yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan adalah survei kepuasan konsumen dengan menyebarkan angket kepada siswa. Selain itu melakukan wawancara tidak terstruktur kepada beberapa siswa dan guru.

d. Indikator Kepuasan

Indikator atau pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh SMA Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013.

Tidak ada ukuran tunggal dan terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Menurut Fandy

Tjiptono (2011: 453) di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, di antaranya:

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Berbagai penelitian mengklasifikasikan kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi harapan (*Confirmation Of Expectations*)

Konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan merekomendasi (*Willingness To Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi komplain, retur, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Penelitian ini menggunakan indikator kepuasan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*). Kepuasan

keseluruhan ini terdiri dari kepuasan terhadap pelayanan umum dan pembelajaran yang dijabarkan ke dalam beberapa pertanyaan dalam angket. Selain pertanyaan dalam angket dilakukan pula wawancara secara langsung terkait kepuasan siswa.

e. Manfaat Kepuasan

Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh. Menurut Fandy Tjiptono (2011:437) manfaat kepuasan pelanggan adalah:

1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Persaingan dalam banyak industri ditandai dengan *overcapacity* dan *oversupply*. Persaingan ini dalam berbagai kasus, hal ini menyebabkan pemotongan harga menjadi senjata strategik untuk meraih pangsa pasar. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik. Konsumen seperti ini tidak bakal mengorbankan tingkat kualitas yang bisa diterima hanya semata-mata untuk penghematan biaya tertentu yang tidak begitu signifikan.

2) Manfaat ekonomik retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau memprospek pelanggan baru. Hal ini dikarenakan komponen mencari pelanggan baru meliputi sejumlah hal, seperti biaya iklan, biaya “mendidik” pelanggan agar memahami sistem dan prosedur layanan perusahaan, biaya memahami kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan baru, biaya meyakinkan pelanggan agar bersedia beralih dari pemasok sebelumnya, dan seterusnya.

3) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan antusias yang jauh lebih besar daripada pembelian individual.

4) Daya Persuasif *Gethok Tular* (Word of Mouth)

Banyak industri (terutama sektor jasa), pendapat atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel daripada iklan. Oleh sebab itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga

menelaah sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

Sebaliknya, gethok tular negatif bisa merusak reputasi dan citra perusahaan. Pelanggan yang tidak puas bisa mempengaruhi sikap dan penilaian negatif rekan atau keluarganya terhadap barang dan jasa perusahaan. Gethok tular negatif biasanya tersebar jauh lebih cepat dibandingkan gethok tular positif. Bahkan biasanya dikatakan bahwa gosip negatif bisa menyebar secepat virus.

5) Reduksi Sensitivitas Harga

Pelanggan yang merasa puas dan loyal terhadap suatu perusahaan cenderung lebih jarang memperhatikan harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini dikarenakan faktor kepercayaan (*trust*) telah terbentuk. Pelanggan yakin bahwa perusahaan langganannya tidak akan bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat. Banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga ke pelayanan dan kualitas.

6) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan berbisnis di masa depan

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas

layanan prima, dan seringkali dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Akan tetapi, hasilnya bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau jasa merupakan suatu produk yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sebelumnya, Kotler (2007: 451) mengelompokkan produk menjadi tiga, yaitu:

- 1) *Non durable goods* (barang yang tidak dapat bertahan lama) yaitu barang-barang yang dikonsumsi sekali pakai atau memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun.
- 2) *Durable goods* (barang yang dapat bertahan lama) yaitu barang yang bersifat tahan lama dan dapat dipergunakan lebih dari satu tahun.

3) *Service* (jasa) yaitu suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (dikonsumsi pihak lain). Seperti halnya bengkel reparasi, hotel, asuransi dan jasa pendidikan.

Definisi jasa atau pelayanan menurut Kotler (2002: 83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 6) jasa atau pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah konsumen. Menurut William Stanton (2001: 220) pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam rangka memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dalam penelitian ini akan mengkaji pelayanan dibidang pendidikan. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada pengguna jasanya, yakni siswa.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kotler (2009: 49) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Selanjutnya Kotler dan Armstrong (2008: 266) menyatakan bahwa, kualitas jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Untuk memperoleh gambaran pemahaman tentang kualitas jasa atau kualitas pelayanan, maka perlu mengetahui karakteristik-karakteristik khusus tentang jasa. Karakteristik-karakteristik jasa menurut Kotler dan Armstrong (2008: 292) diantaranya:

- 1) Jasa tak berwujud, berarti bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar sebelum jasa itu dibeli.
- 2) Jasa tak terpisahkan, berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa itu orang atau mesin karena pelanggan juga hadir pada saat jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa dan pelanggan menjadi fitur khusus pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.
- 3) Variabilitas jasa, berarti bahwa kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, dimana, dan bagaimana jasa itu disediakan.
- 4) Jasa dapat musnah, berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian.

Berdasarkan beberapa definisi tentang kualitas pelayanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan dari sekolah dalam memberikan segala yang menjadi harapan siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhannya.

c. Dimensi Kualitas Layanan

Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar dibidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi yang paling menentukan dalam

kualitas jasa. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985: 47) menentukan 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding* dan *tangibles*.

Selanjutnya Parasuraman, *et al.* pada tahun 1988 kembali melakukan penelitian pada kelompok fokus, baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility* dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu *assurance*. Hubungan yang sangat kuat juga terjadi pada *access* dan *understanding* yang kemudian dikelompokkan menjadi *empathy*.

Akhirnya Parasuraman (1988:12) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, diantaranya:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan

pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel berikut ini merupakan atribut-atribut dalam menilai kualitas keseluruhan jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al* (Kotler dan Keller 2008: 58).

Tabel 3. Atribut Kualitas Jasa

No	Atribut	Dimensi
1	Peralatan yang modern	Bukti fisik
2	Fasilitas yang secara visual menarik	Bukti fisik
3	Karyawan yang berpenampilan rapi	Bukti fisik
4	Bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan	Bukti fisik
5	Memberikan layanan sesuai janji	Keandalan
6	Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan	Keandalan
7	Melakukan layanan pada saat pertama	Keandalan
8	Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	Keandalan
9	Mempertahan rekor yang bebas cacat	Keandalan
10	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi	Daya tanggap
11	Layanan yang tepat pada pelanggan	Daya tanggap
12	Keinginan untuk membantu pelanggan	Daya tanggap
13	Kesiapan untuk menanggapi pelanggan	Daya tanggap
14	Karyawan yang menciptakan kepercayaan kepada pelanggan	Jaminan
15	Membuat pelanggan aman dalam transaksi mereka	Jaminan
16	Karyawan yang sangat santun	Jaminan
17	Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	Jaminan
18	Memberikan pelanggan perhatian individual	Empati
19	Karyawan yang menghadapi pelanggan peduli mode	Empati
20	Sangat memperhatikan pelanggan terbaik	Empati
21	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka	Empati
22	Jam bisnis yang nyaman	Empati

Sumber: Zeithaml *et al.* (Kotler and Keller, 2008:58)

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa pendidikan. Jasa merupakan bagian dari produk. Kotler (2007: 451) mengelompokkan produk menjadi 3 kelompok yaitu *non durable goods* (barang yang tidak dapat bertahan lama), *durable goods* (barang yang dapat bertahan lama), dan *service* (jasa). Jasa merupakan suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (dikonsumsi pihak lain), seperti halnya jasa pendidikan yang dinikmati oleh konsumennya yaitu siswa.

Kualitas pelayanan pendidikan ini dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi siswa atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu penyedia jasa (sekolah). Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan siswa, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

d. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Untuk dapat mengelola produk (jasa) dengan baik dan berkualitas, maka harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan (*gap*) yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985: 15) mengemukakan lima *gap* (kesenjangan) tersebut sebagai berikut:

1) *Gap* (kesenjangan) antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

2) *Gap* (kesenjangan) antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

3) *Gap* (kesenjangan) antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaian

Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

4) *Gap* (kesenjangan) antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan. Risikonya, harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi, terutama jika perusahaan memberikan janji yang berlebihan.

5) *Gap* (kesenjangan) antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan

Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

Penelitian ini akan menggunakan *gap* kelima, yaitu kesenjangan jasa yang dirasakan dan yang diharapkan siswa, pengukuran dilakukan melalui lima dimensi kualitas jasa (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*). Lima dimensi tersebut akan memudahkan dalam mengidentifikasi kesenjangan yang ada. Jika jasa yang dirasakan dan yang diharapkan terbukti

sama, maka sekolah akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi sekolah, seperti keluhan-keluhan dari siswa. *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang baik akan berpengaruh positif terhadap persepsi siswa terhadap sekolah atau *image* sekolah yang selanjutnya menciptakan kepuasan.

3. Jenis Kelamin

a. Pengertian *Gender*

Kata *gender* berasal dari bahasa Inggris yang berarti jenis kelamin. Baron (2000: 188) mengartikan bahwa *gender* merupakan sebagian dari konsep diri yang melibatkan identifikasi individu sebagai seorang laki-laki atau perempuan. Sedangkan Santrock (2003: 365) mengemukakan bahwa istilah *gender* dan seks memiliki perbedaan dari segi dimensi. Istilah seks (jenis kelamin) mengacu pada dimensi biologis seorang laki-laki dan perempuan, sedangkan *gender* mengacu pada dimensi sosial-budaya seorang laki-laki dan perempuan.

Menurut D.Haraway yang dikutip oleh Prokhovnik (2000: 113) menyebutkan bahwa *gender* dibangun sebagai sebuah kategori untuk mengeksplorasi makna sebagai “perempuan”, untuk mempersoalkan apa yang dulunya dianggap *taken-for-granted*.

Dengan demikian, kata '*gender*' dimunculkan atas nama sebuah persoalan relasi perempuan dengan laki-laki. Paling tidak, kata '*gender*' merujuk kepada tiga hal:

- a. Konstruksi sosial atas maskulinitas dan femininitas dalam peran sosial.
- b. Tingkah laku (kedekatan sosial dan personal).
- c. Identitas individu yang dikenali dari luar pada basis '*alami*' perbedaan *sex*

Perbedaan gender, bila dilihat dari segi tahap perkembangan psikologis terdapat perbedaan antara anak laki-laki dan perempuan. Anak laki-laki sering aktif meniru, sedang anak perempuan kebanyakan pasif, mengagumi dan memuja dalam khayal (Depdikbud, 1985:73).

Setelah mengkaji beberapa definisi gender yang dikemukakan para ahli, dapat dipahami bahwa yang dimaksud gender adalah karakteristik/peran laki-laki dan perempuan berdasarkan dimensi sosial-kultural yang tampak dari nilai dan tingkah laku. Jenis kelamin itu sendiri dibagi atas 2 yaitu laki-laki dan perempuan. Dalam masyarakat kita telah terbentuk sekian lama pembedaan antara perempuan dan laki-laki. Perempuan dianggap lemah secara fisik dan laki-laki kuat. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jenis

kelamin adalah identitas seseorang apakah dia laki-laki atau perempuan.

b. *Stereotype*

Menurut Narwoko dan Suyanto (2009: 322), *stereotype* adalah pelabelan terhadap pihak atau kelompok tertentu yang selalu berakibat merugikan pihak lain dan menimbulkan ketidakadilan. Menurut A. Samovar dan E. Porter (dalam Mulyana, 2002: 218), *stereotype* adalah persepsi atau kepercayaan yang dianut mengenai kelompok atau individu berdasarkan pendapat dan sikap yang lebih dulu terbentuk, sedangkan *stereotype gender* adalah bentuk keyakinan yang dimiliki seseorang atau suatu kelompok tentang karakteristik atribut-atribut peran sosial yang seharusnya dilakukan oleh suatu kelompok jenis kelamin tertentu.

Berdasarkan kesimpulan di atas bahwa *stereotype* merupakan pelabelan atau penandaan terhadap suatu kelompok tertentu. Masyarakat memiliki anggapan bahwa tugas utama kaum perempuan adalah melayani suami. *Stereotype* ini berdampak pendidikan kaum perempuan dinomorduakan. Misalnya di sekolah SMAI BMD siswa perempuan mempunyai anggapan bahwa pelayanan umum di sekolah yang lebih diutamakan adalah siswa laki-laki, sedangkan perempuan dinomorduakan. Jadi, jika perlengkapan dan peralatan di sekolah SMAI BMD tidak lengkap itu tidak menjadi masalah bagi siswa perempuan. Akan tetapi,

siswa laki-laki merasa pelayanan dan perlengkapan di sekolah BMD kurang memuaskan. Dengan adanya *stereotype* bahwa perempuan merupakan konco wingking (nomor dua) itu menyebabkan ketidakadilan *gender*. Ketika perlengkapan atau fasilitas di SMAI BMD tidak lengkap siswa perempuan merasa tidak masalah atau puas karena di SMAI BMD lebih mengutamakan pelayanan umum bagi siswa laki-laki. Penandaan yang berasal dari asumsi masyarakat (*stereotype*) bahwa perempuan memiliki perilaku yang lemah lembut, penyayang dan sabar, sedangkan laki-laki terkenal dengan perilaku yang keras, galak dan tegas. Apabila keluar dari garis di atas akan menjadi *stereotype* yang negatif dalam masyarakat. bersolek adalah dalam rangka memancing perhatian lawan jenisnya, sehingga setiap ada kasus kekerasan atau pelecehan seksual selalu dikaitkan dengan *stereotype* ini. Bahkan jika ada pemerkosaan yang dialami oleh perempuan, masyarakat berkecenderungan menyalahkan korbannya. Masyarakat memiliki anggapan bahwa tugas utama kaum perempuan adalah melayani suami. *Stereotype* ini berakibat wajar sekali jika pendidikan kaum perempuan dinomorduakan. (Faqih, 1996: 13-23).

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Angela, Caroline Laurens dan Liza Nelloh (2012) dalam jurnal yang berjudul "*Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Pelita Harapan Surabaya University*". Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh SERVQUAL ke niat *word of mouth* (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa dan citra universitas. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan siswa, ditunjukkan dengan nilai CR > 2,00 yakni sebesar 9,927, kualitas pelayanan berdampak positif terhadap citra universitas (CR = 6,081), citra universitas berdampak positif terhadap niat WOM (CR = 4,511), namun niat WOM dipengaruhi negatif oleh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai CR = -,202 dan CR = 1,890. Penelitian Caroline, dkk memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan, Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, alat analisis dan variabel *dummy* yang digunakan. Penelitian ini menggunakan *proportional random sampling* dengan alat analisis

regresi berganda, dan penelitian ini menggunakan variabel dummy yaitu jenis kelamin dan kelas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Tutik Wahyuningsih, Sumarto dan Leny Noviani (2013) dalam jurnal yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan administrasi akademik yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Tutik Wahyuningsih, dkk ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis dan teknik pengambilan sampel yang digunakan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Aniek Indrawati (2011) dalam *jurnal* yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan

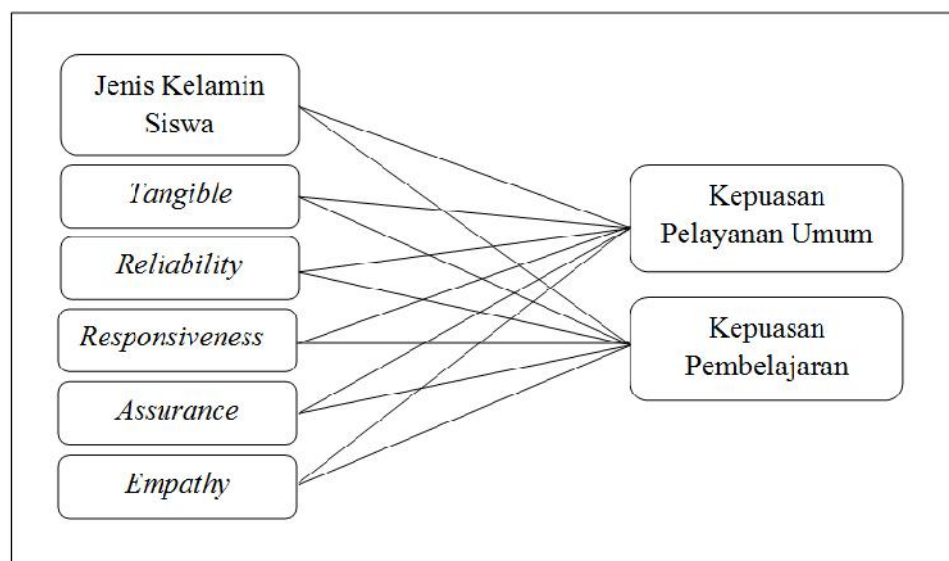
terhadap kepuasan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Lembaga Mental Aritmetika di Kota Malang. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Mental Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga-lembaga tersebut. Penelitian Aniek Indrawati memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis dan teknik pengambilan sampel yang digunakan.

C. Kerangka Berpikir

1. Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

2. Hubungan kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa (kepuasan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

D. Paradigma Penelitian



Gambar 1 : Paradigma Penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.
2. Terdapat hubungan kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa

(kepuasan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia
Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian *ex post facto*. Menurut Sugiyono (2011: 7) penelitian *ex post facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kejadian tersebut. Sedangkan menurut metodenya penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yaitu sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis tabulasi silang (*crosstab*). Untuk mendapatkan data dilakukan dengan penyebaran angket, wawancara dan dokumentasi. Angket disebar kepada siswa dengan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*. Tahap pengambilan sampel diawali dengan mengumpulkan data siswa kelas X dan XI SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013, kemudian menentukan jumlah sampel menggunakan Nomogram Harry King, dengan tingkat kesalahan 5%. Setelah menemukan jumlah sampel selanjutnya menentukan banyaknya sampel tiap kelas, dihitung dengan cara jumlah siswa tiap kelas dibagi dengan jumlah populasi (149 siswa) dikali dengan jumlah sampel (116 siswa).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 30 Mei 2014.

C. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajarinya dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011: 117). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun Ajaran 2013/2014 yaitu sebanyak 149 siswa.

D. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011: 67).

Langkah pengambilan sampel:

1. Mengumpulkan data jumlah siswa SMA BMD tahun 2013

Kelas X terdiri dari 4 kelas yaitu kelas Asia, Pasifik, Artik dan GAC dengan jumlah siswa sebanyak 78 orang sedangkan kelas XI terdiri dari 5 kelas, 3 kelas untuk jurusan IPA dan 2 kelas untuk jurusan IPS. Total siswa kelas XI yaitu 71 orang.

2. Menentukan jumlah sampel menggunakan Nomogram Harry King dengan tingkat kesalahan 5%

Dengan jumlah populasi sebesar 149 ditarik garis melewati taraf kesalahan 5% ditemukan titik di atas angka 60. Titik itu kurang lebih 65, untuk kesalahan 5% berarti kepercayaan 95% sehingga faktor pengalinya = 1,195. Maka, jumlah sampel yang diambil yaitu $0,65 \times 149 \times 1,195 = 115,73575$ dibulatkan menjadi 116 sampel.

3. Mengklasifikasikan jumlah siswa laki-laki dan perempuan kelas X dan XI

Total siswa laki-laki kelas X adalah 35 orang dan siswa perempuan sebanyak 43 orang. Sedangkan kelas XI terdiri dari 41 siswa laki-laki dan 30 siswa perempuan.

4. Menentukan besarnya sampel siswa laki-laki kelas X dan XI

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara, jumlah siswa laki-laki kelas X/XI dibagi jumlah populasi dikali jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan Nomogram Harry King.

5. Menentukan besarnya sampel siswa perempuan kelas X dan XI

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara, jumlah siswa perempuan kelas X/XI dibagi jumlah populasi dikali jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan Nomogram Harry King.

6. Menyebarkan angket secara insidental di sekolah

Peneliti menyebarkan angket dengan cara masuk ke kelas sebelum pelajaran dimulai dengan izin guru yang mengajar dan menemui siswa di area sekolah.

Berikut ini rincian besarnya sampel tiap kelas berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. Jumlah Sampel

No	Kelas	Lk	Pr	Sampel Putra	Sampel Putri	Total
1	X	35	43	$35/149 \times 116 = 27$	$43/149 \times 116 = 34$	61
2	XI	41	30	$41/149 \times 116 = 32$	$30/149 \times 116 = 23$	55
Jumlah		76	73	59	57	116

E. Variabel Penelitian

Sesuai dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013”, maka variabel penelitiannya adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, jenis kelamin, kepuasan pelayanan umum dan kepuasan pembelajaran.

F. Definisi Operasional Variabel

1. Kepuasan Pelayanan Umum

Kepuasan pelayanan umum adalah tanggapan atau respon siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta setelah membandingkan antara harapan dan kinerja (pelayanan umum) yang dirasakan. Dalam mengumpulkan data tentang variabel kepuasan pelayanan umum, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator kepuasan pelayanan umum adalah kepuasan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) meliputi kepuasan terhadap layanan umum, kondisi lingkungan dan biaya sekolah.

2. Kepuasan Pembelajaran

Kepuasan pembelajaran adalah tanggapan atau respon siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta setelah membandingkan antara harapan dan kinerja (pembelajaran) yang dirasakan. Dalam mengumpulkan data tentang variabel kepuasan pembelajaran, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator kepuasan pembelajaran adalah kepuasan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) meliputi model pembelajaran dan sarana prasarana pembelajaran.

3. *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (bukti fisik) merupakan kemampuan sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, mencakup aspek-aspek yang nyata yang bisa dilihat dan diraba. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *tangible*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *tangible* yaitu:

- a. Kelengkapan sarana prasarana.
- b. Kondisi sarana prasarana dan kondisi SDM.

4. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *reliability*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *reliability* yaitu:

- a. Pemberian layanan sesuai janji (tepat waktu).
- b. Pelayanan secara akurat (teliti).

5. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan atau kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada siswa, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *responsiveness*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *responsiveness* yaitu:

- a. Kesediaan guru dan karyawan untuk membantu siswa.
- b. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.
- c. Kejelasan informasi.

6. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para guru dan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada sekolah. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *assurance*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *assurance* yaitu:

- a. Pengetahuan guru dan karyawan.
- b. Kesopanan dalam memberikan pelayanan.
- c. Rasa nyaman selama berinteraksi dengan guru beserta karyawan.

7. *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *empathy*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *empathy* yaitu:

- a. Perhatian guru dan karyawan secara khusus kepada siswa.
- b. Kemampuan memahami kebutuhan serta keinginan siswa.

8. Jenis Kelamin

Jenis kelamin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jenis kelamin siswa yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Dalam mengumpulkan data jenis kelamin, peneliti menggunakan angket.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket (Kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011: 199). Dalam penelitian ini, menggunakan angket tertutup yaitu angket dengan jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih. Angket yang digunakan dalam penelitian ini diberikan kepada siswa sebagai responden penelitian. Angket ini digunakan untuk mengungkap data *tangible*, *reliability*,

responsiveness, assurance, empathy, jenis kelamin, kepuasan siswa dalam pelayanan umum dan pembelajaran.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen nilai, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2010: 201). Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data lengkap mengenai jumlah siswa, sarana prasarana yang ada, serta data pendidik dan tenaga kependidikan SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta.

3. Wawancara

Wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur.

Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2011: 197).

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2011: 102). Instrumen dalam penelitian ini adalah angket. Peneliti membuat sendiri daftar pertanyaan untuk memperoleh data mengenai *tangible*,

reliability, responsiveness, assurance, empathy, jenis kelamin, kepuasan siswa dalam pelayanan umum dan pembelajaran.

Titik tolak dari penyusunan instrumen adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen (Sugiyono, 2011: 103). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengembangkan variabel beserta indikatornya yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, jenis kelamin, kepuasan siswa dalam pelayanan umum dan pembelajaran.

1. Membuat kisi-kisi instrumen

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, jenis kelamin, kepuasan siswa dalam pelayanan umum dan pembelajaran berbentuk angket, kisi-kisinya sebagai berikut:

Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No Item
1.	<i>Tangible</i>	a. Kelengkapan sarana prasarana. b. Kondisi sarana prasarana dan SDM.	1, *2, 3, 36, 37, 38 4, *5, 6, 7, 39, 40
2.	<i>Reliability</i>	a. Pemberian layanan sesuai janji. b. Pemberian layanan secara akurat (teliti).	8, *9, 10, 11, 41, 42 12, *13, 43, 44
3.	<i>Responsiveness</i>	a. Kesiediaan guru dan karyawan dalam	14, 15, 16, 45

		membantu siswa. b. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. c. Kejelasan informasi.	*17, 18, *46 19, *20, 47
4.	<i>Assurance</i>	a. Pengetahuan guru dan karyawan. b. Kesopanan dalam memberikan pelayanan. c. Rasa nyaman selama berinteraksi dengan guru dan karyawan.	21, 22, 23, 24, *31, 48, *52 25, *26, 49, *50 27, 28, 29, 30, 51
5.	<i>Empathy</i>	a. Perhatian guru dan karyawan secara khusus kepada semua siswa. b. Memahami kebutuhan dan keinginan siswa.	32, 33, 53, 54 *34, 35, *55, 56, 57
6.	Jenis Kelamin	Laki-laki atau perempuan	
7.	Kepuasan Pelayanan Umum	a. Kepuasan terhadap layanan umum. b. Kondisi lingkungan. c. Biaya sekolah.	58,59, 61,70, 71 60 62
8.	Kepuasan Pembelajaran	a. Model pembelajaran. b. Fasilitas belajar.	63, 64, 66, 68 65, 67, 69

*: pernyataan negatif

2. Penghitungan Skor

Tabel 6. Skor Alternatif Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Skor	
	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

I. Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesalahan instrumen. Uji validitas instrumen (untuk mengetahui kesahihan butir pertanyaan atau pernyataan), sehingga data yang digunakan dalam analisis selanjutnya adalah data yang diambil berdasarkan butir pertanyaan yang valid, sedangkan butir yang tidak valid dinyatakan gugur dan langsung di drop (tidak diikuti dalam pengujian selanjutnya). Menguji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *corrected item total correlation*.

Analisis data dengan *Correlated-Item Total Correlation* dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Kriteria dikatakan valid jika koefisien tersebut melebihi atau sama dengan 0,3 (Ali Muhson, 2012: 4). Berikut ini merupakan hasil uji validitas yang telah dilakukan, butir pertanyaan yang mempunyai skor jauh di bawah 0,3 digugurkan, sedangkan butir pertanyaan yang mendekati 0,3 tidak digugurkan namun direvisi.

Tabel 7. Uji Validitas Variabel *Tangible*

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
1	.407	Valid
2	.355	Valid
3	.352	Valid
4	.653	Valid
5	.237	Tidak Valid
6	.299	Tidak Valid
7	.421	Valid
8	.622	Valid

37	.429	Valid
38	.454	Valid
39	.412	Valid
40	.738	Valid
41	.627	Valid

Tabel 8. Uji Validitas Variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
9	.466	Valid
10	.047	Tidak valid
11	.460	Valid
12	.508	Valid
13	.364	Valid
14	.317	Valid
42	.549	Valid
43	.488	Valid
44	.299	Tidak Valid
45	.202	Tidak valid

Tabel 9. Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
15	.839	Valid
16	.772	Valid
17	.633	Valid
18	.037	Tidak Valid
19	.564	Valid
20	.544	Valid
21	.190	Tidak Valid
46	.672	Valid
47	.560	Tidak Valid
48	.419	Tidak valid

Tabel 10. Uji Validitas Variabel *Assurance*

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
22	.276	Tidak Valid
23	.490	Valid
24	.436	Valid
25	.603	Valid
26	.394	Valid
27	.622	Valid
28	.711	Valid
29	.891	Valid

30	.838	Valid
31	.051	Tidak Valid
32	.728	Valid
49	.387	Valid
50	.764	Valid
51	.754	Valid
52	.526	Valid
53	.557	Valid

Tabel 11. Uji Validitas Variabel *Empathy*

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
33	.603	Valid
34	.712	Valid
35	.243	Tidak Valid
36	.442	Valid
54	.514	Valid
55	.715	Valid
56	.466	Valid
57	.577	Valid
58	.182	Tidak Valid

Tabel 12. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
59	.643	Valid
60	.429	Valid
61	.681	Tidak Valid
62	.471	Valid
63	.804	Valid
64	.803	Valid
65	.842	Valid
66	.321	Valid
67	.741	Valid
68	.840	Valid
69	.583	Valid
70	.731	Valid
71	.235	Tidak Valid
72	.768	Valid
73	.786	Valid

74	.868	Valid
75	.877	Valid
76	.409	Valid
78	.687	Valid
79	.643	Valid
80	.429	Valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sama dengan konsistensi atau keajegan. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika instrumen tersebut ketika dipakai untuk mengukur suatu gejala yang sama dalam waktu yang berlainan akan menunjukkan hasil yang sama (Suharsimi Arikunto, 2010: 221). Uji reliabilitas angket dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

Uji coba reliabilitas dihitung dengan menggunakan koefisien Alpha, dengan bantuan *Analyze Scale Reliability*, dimana reliabel jika memenuhi nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen setelah butir yang tidak valid digugurkan.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha	Item Pertanyaan	Keterangan
Tangible	0,815	11	Reliabel
Reliability	0,716	7	Reliabel
Responsiveness	0,874	8	Reliabel
Assurance	0,913	14	Reliabel
Empathy	0,827	7	Reliabel
Kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran	0,944	18	Reliabel

J. Teknik Analisis Data

1. Statistika Deskriptif

Analisis statistika deskriptif bertujuan untuk menjelaskan tentang gambaran yang diteliti melalui data sampel tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2008: 29). Analisis statistika deskriptif meliputi rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum. Pengkategorian pada penelitian ini tidak menggunakan nilai ideal tetapi menggunakan PAN (Penelitian Acuan Norma) yakni nilai sebenarnya pada kelompok kemudian dibagi menjadi 3 kelompok, yakni tinggi, sedang dan rendah.

2. Analisis tabulasi silang (*Crosstab*)

Tabulasi silang adalah prosedur yang menyajikan deskripsi data dalam bentuk baris dan kolom. Tabulasi silang digunakan untuk melakukan analisis hubungan di antara baris dan kolom. Data yang digunakan untuk analisis ini adalah data yang berskala ordinal dan nominal. Statistik *Chi Square* merupakan alat statistik utama yang menghitung tingkat signifiansi tabel *Crosstab*. *Chi Square* digunakan untuk menguji independensi statistik, yakni apakah dua variabel tersebut independen satu sama lain. Dalam menganalisis hasil uji menggunakan *Chi Square* menggunakan keputusan probabilitas, keputusan yang diambil berdasarkan ketentuan berikut:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Sekolah

SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta terletak di Dusun Panjen, Ngemplak, Wedomartani, Sleman, Yogyakarta. Sekolah ini didirikan pada tahun ajaran 2007/2008. SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta dirancang sebagai kelanjutan dari model pembelajaran di lingkungan Perguruan Budi Mulia Dua yang diselenggarakan pada tingkat Kelompok Bermain (*Play Group*), TK (Taman Kanak-Kanak), SD (Sekolah Dasar) dan SMP (Sekolah Menengah Pertama). Model yang berbasiskan pada nilai-nilai toleransi, kedisiplinan, kelugasan, religiusitas, seni dan sportivitas sebagai praktik ini menekankan pada penghargaan siswa sebagai individu yang unik. Dalam model pembelajaran seperti ini, setiap siswa dibantu untuk mengembangkan diri sesuai dengan potensi dan minat yang dimiliki. Dengan semangat yang sama, SMA Internasional BMD hadir dan dirancang dengan 3 orientasi dasar:

- a. Keseimbangan Logika dan Intelegensia Sosial Kemampuan untuk berfikir secara runtut dan mengaktualisasikannya dalam kehidupan sehari-hari merupakan salah satu kunci sukses dan terampil dalam kehidupan. Sebagai fase penting untuk memasuki kehidupan yang nyata, SMA adalah arena untuk belajar sukses dan terampil dalam hidup. Di fase inilah seorang anak yang mulai beranjak dewasa

dibiasakan untuk berfikir dan bertindak secara runtut, penuh perhitungan, bertanggung jawab, berinisiatif dan kreatif untuk menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapinya.

- b. Universalisme Islam menawarkan sudut pandang nilai dan etika yang universal. Kehadiran SMA Internasional BMD dimaksudkan untuk menyemai nilai-nilai dan etika universal Islam itu. Sebuah usaha untuk memperkenalkan Islam sebagai ajaran yang mudah untuk dijalani dalam kehidupan sehari-hari.
- c. *"Global Citizenship"* Sejalan dengan sudut pandang nilai dan etika Islam yang universal itu, siswa SMA Internasional BMD didorong untuk memiliki kesadaran sebagai bagian dari komunitas internasional, yaitu sebagai warga dunia yang sadar bahwa sekecil apapun peran yang dapat mereka sumbangkan akan bermakna bagi masyarakat di belahan dunia yang lain.

Visi dari SMA Internasional BMD adalah mewujudkan sivitas sekolah yang berlogika kritis, berintelegensia sosial, memiliki nilai-nilai universalisme Islam, dan berkesadaran sebagai warga dunia. Sedangkan misinya adalah mengembangkan proses pembelajaran yang menyeimbangkan kemampuan logika dan intelegensia sosial serta menanamkan nilai-nilai universal Islam sebagai bagian untuk membentuk sivitas sekolah yang berkesadaran sebagai warga dunia. Tujuan dari SMA Internasional BMD yakni mengantarkan siswa untuk masuk ke perguruan tinggi terkemuka di dalam dan di luar negeri, menjadi bagian dari

generasi baru muslim global dan memfasilitasi pengembangan minat dan bakat siswa melalui kelas keahlian khusus.

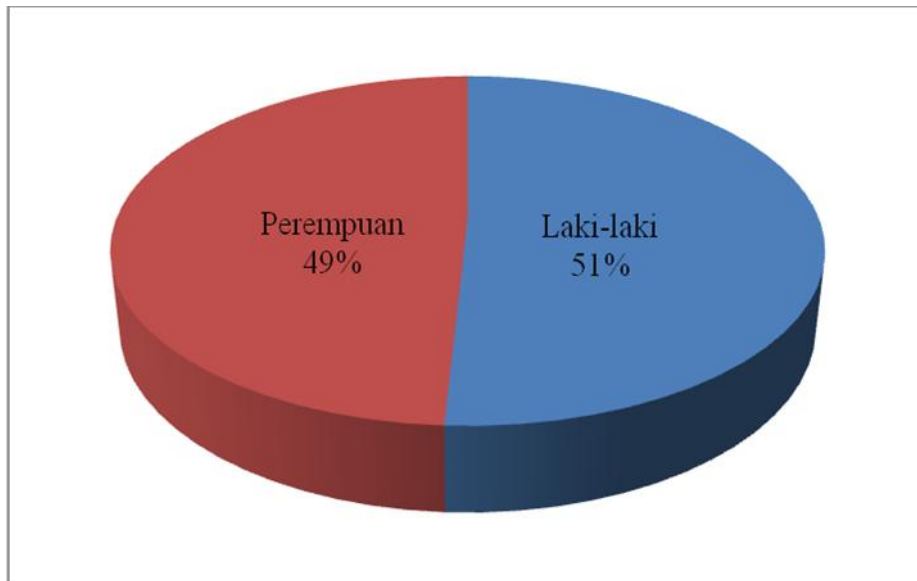
2. Deskripsi Data Responden

Data penelitian berupa data responden penelitian dan hasil angket dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, jenis kelamin dan kepuasan siswa. Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 116 siswa kelas X dan XI SMA Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013.

Dalam deskripsi data penelitian ini akan disajikan informasi data secara statistik, meliputi Mean (M), Modus (Mo), Median (Me), dan Standar Deviasi (SD). Deskripsi data ini juga menyajikan diagram batang dan diagram lingkaran untuk setiap variabel. Berikut ini rincian hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 116 siswa yang terdiri dari kelas X dan XI SMA Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013. Teknik pengambilan jumlah responden ini menggunakan teknik *incidental sampling*. Hasil distribusi frekuensi jenis kelamin digambarkan dalam diagram lingkaran sebagai berikut:

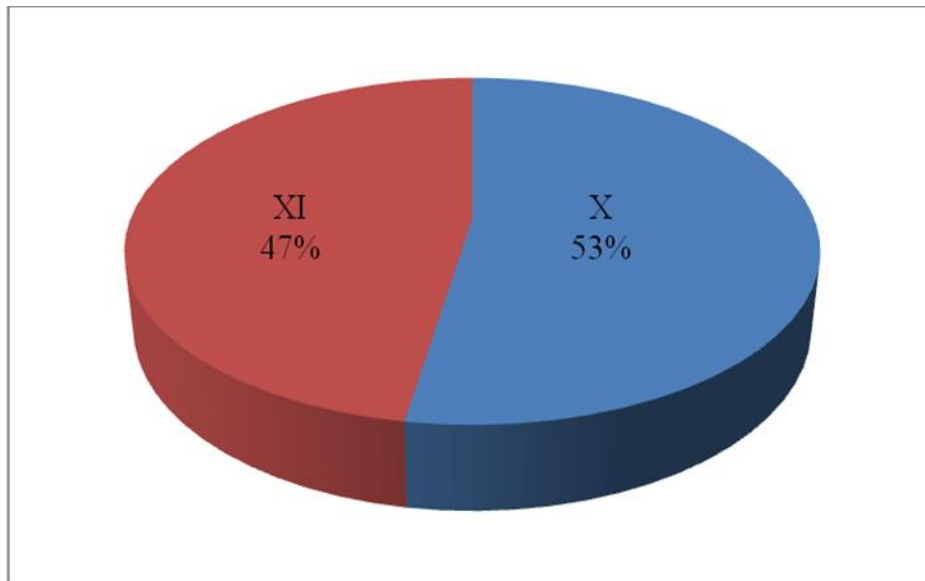


Gambar 2. Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 2 di atas, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini lebih banyak laki-laki, yakni sebesar 51% sedangkan perempuan sebesar 49 %.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Penelitian ini dilakukan pada siswa kelas X sebanyak 78 orang dan kelas XI sebanyak 71 orang. Penentuan besarnya sampel tiap kelas dihitung dengan cara jumlah siswa tiap kelas dibagi dengan jumlah populasi (149 siswa) dikali dengan jumlah sampel (116 siswa) yang telah ditentukan. Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan kelas digambarkan dalam diagram lingkaran sebagai berikut:



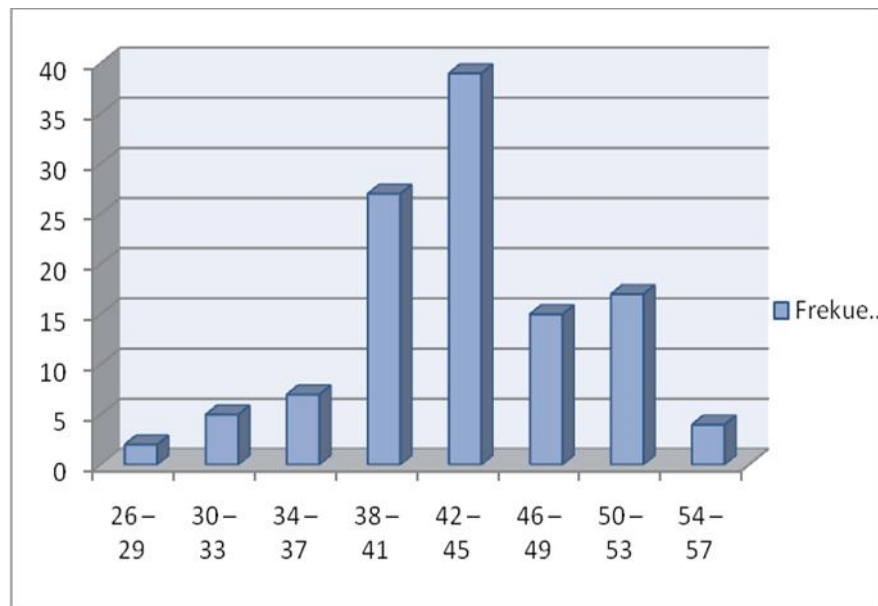
Gambar 3. Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan gambar 3, dapat diketahui bahwa pada penelitian ini jumlah responden berdasarkan kelas didominasi oleh kelas X yaitu sebesar 53% sedangkan responden kelas XI sebesar 47%.

c. Deskripsi Data Variabel

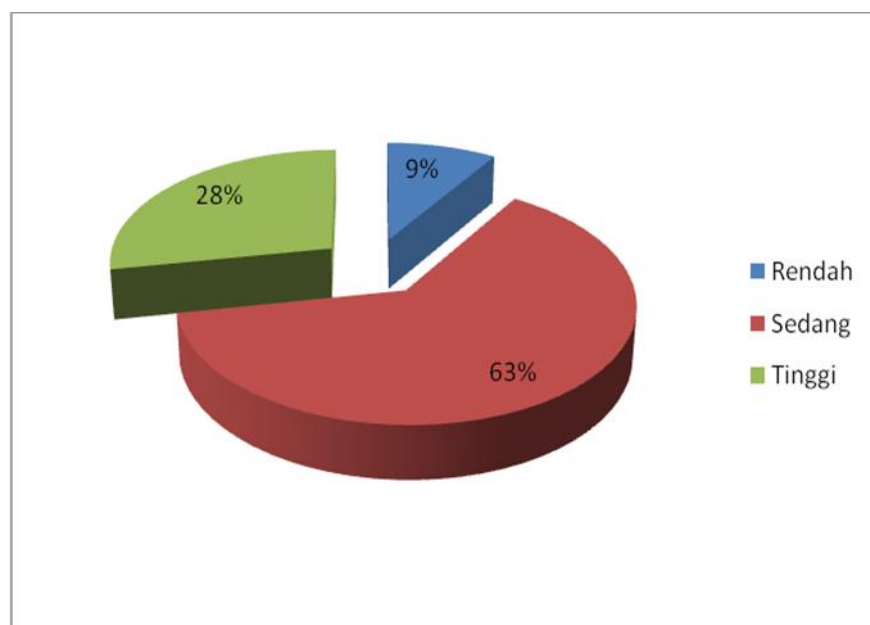
1) Variabel *Tangible*

Hasil analisis deskriptif untuk data variabel *tangible* diperoleh nilai maksimum 57, nilai minimum 26; *mean* (M) 43,57; *median* (Me) 43; *modus* (Mo) 45 dan *Standar Deviasi* (SD) 5,91. Hasil distribusi frekuensi data variabel *tangible* digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Batang Frekuensi Variabel *Tangible*

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel *tangible* terdapat pada kelas interval 42-45 dengan frekuensi sebesar 39. Untuk kecenderungan variabel *tangible* dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:

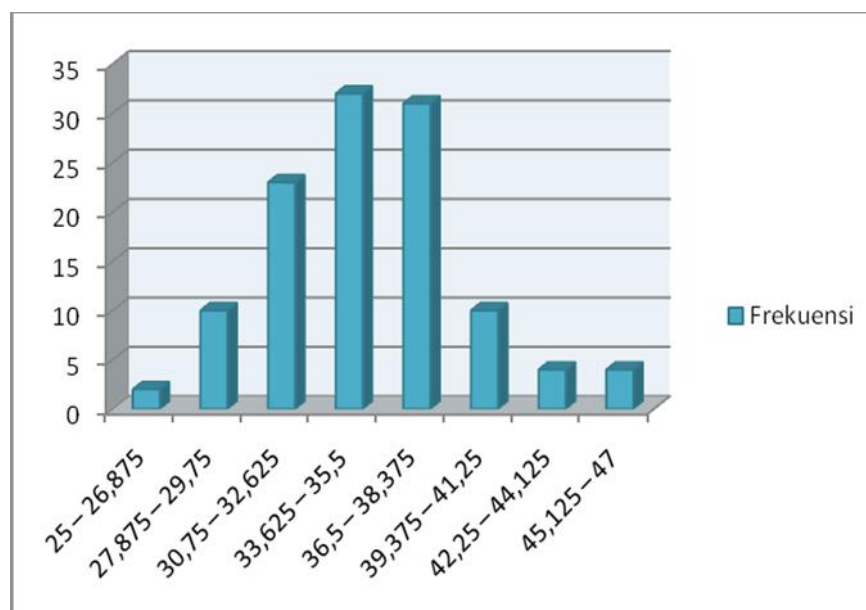


Gambar 5. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel *Tangible*

Diagram lingkaran pada gambar 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *tangible* (bukti fisik) memiliki kecenderungan sedang yaitu sebesar 63%. Sisanya 28% memiliki kecenderungan tinggi dan 9% memiliki kecenderungan rendah.

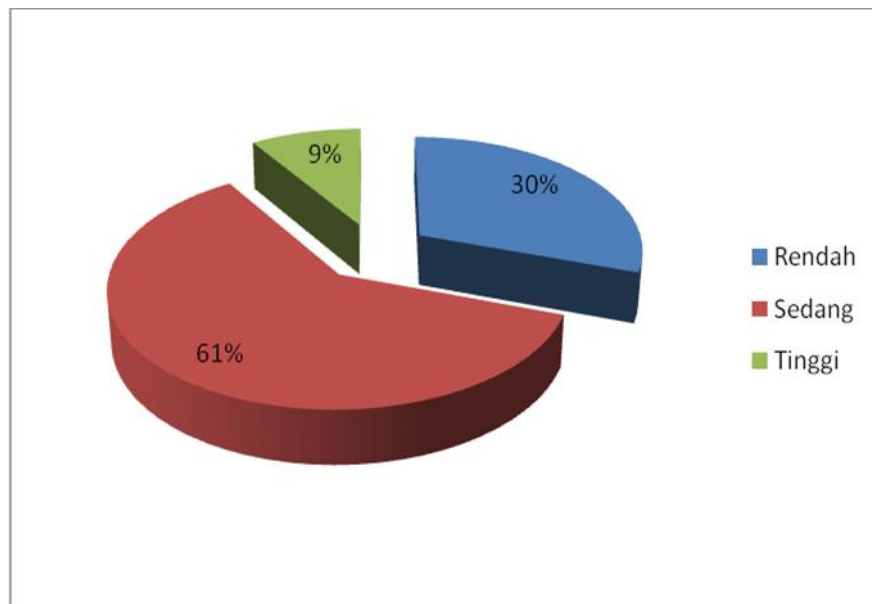
2) Variabel *Reliability*

Hasil analisis deskriptif untuk data variabel *reliability* diperoleh nilai maksimum 47, nilai minimum 25; *mean* (M) 34,8; *median* (Me) 35; *modus* (Mo) 35 dan *Standar Deviasi* (SD) 4,36. Hasil distribusi frekuensi data variabel *reliability* digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut.



Gambar 6. Diagram Batang Frekuensi Variabel *Reliability*

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel *reliability* terdapat pada kelas interval 42-45 dengan frekuensi sebesar 39. Untuk kecenderungan variabel *reliability* dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:

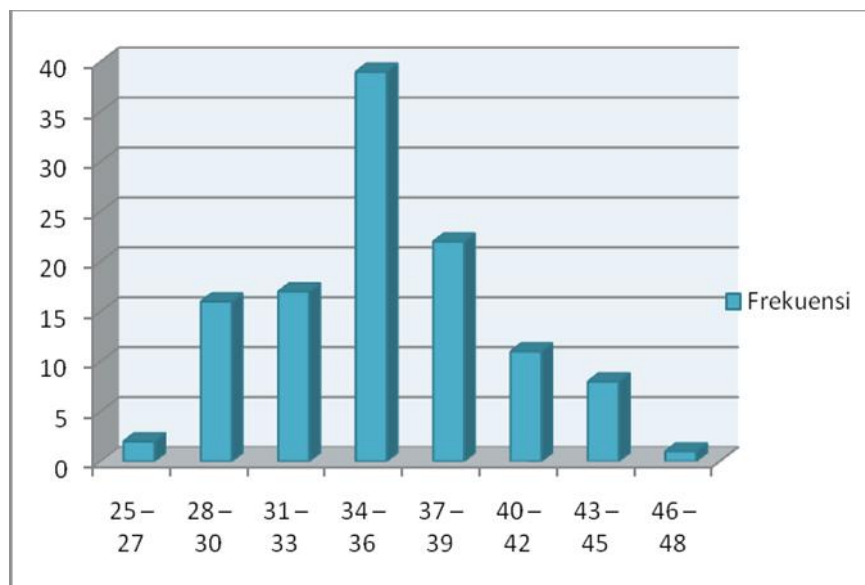


Gambar 7. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel *Reliability*

Diagram lingkaran pada gambar 7 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *reliability* (keandalan) memiliki kecenderungan sedang yakni sebesar 61%. Sisanya 30% memiliki kecenderungan rendah dan 9% memiliki kecenderungan tinggi.

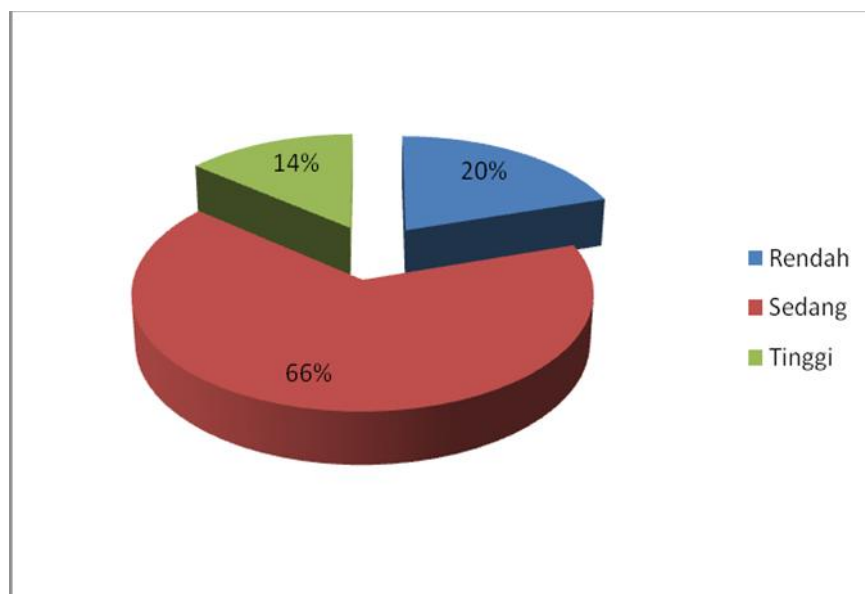
3) Variabel *Responsiveness*

Hasil analisis deskriptif untuk data variabel *responsiveness* diperoleh nilai maksimum 48, nilai minimum 25; *mean* (M) 35,57; *median* (Me) 35,5; *modus* (Mo) 36 dan *Standar Deviasi* (SD) 4,25. Hasil distribusi frekuensi data variabel *responsiveness* digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Batang Frekuensi Variabel *Responsiveness*

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel *responsiveness* pada kelas interval 42-45 dengan frekuensi sebesar 39. Untuk kecenderungan variabel *responsiveness* dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:

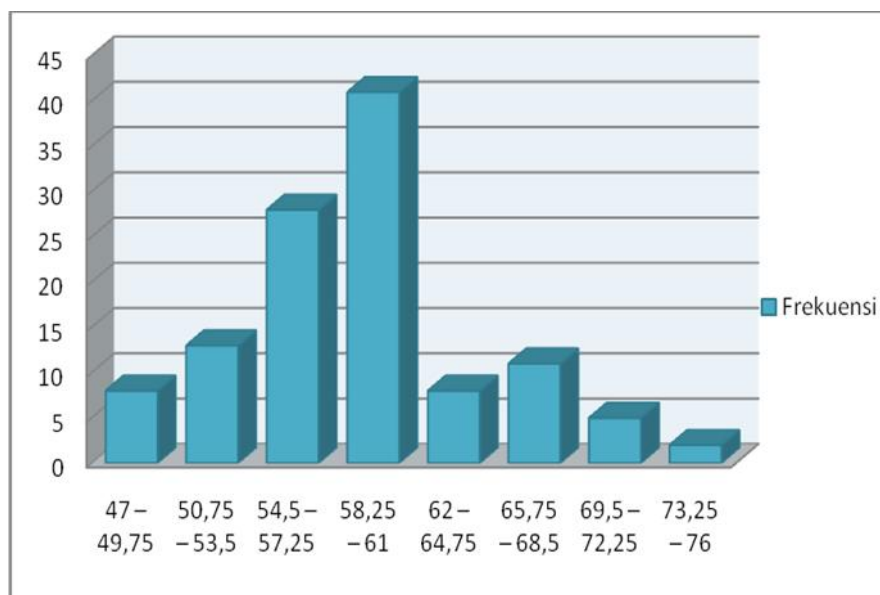


Gambar 9. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel *Responsiveness*

Diagram lingkaran pada gambar 9 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki kecenderungan sedang yaitu sebesar 66%. Sisanya 20% memiliki kecenderungan rendah dan 14% memiliki kecenderungan tinggi.

4) Variabel Assurance

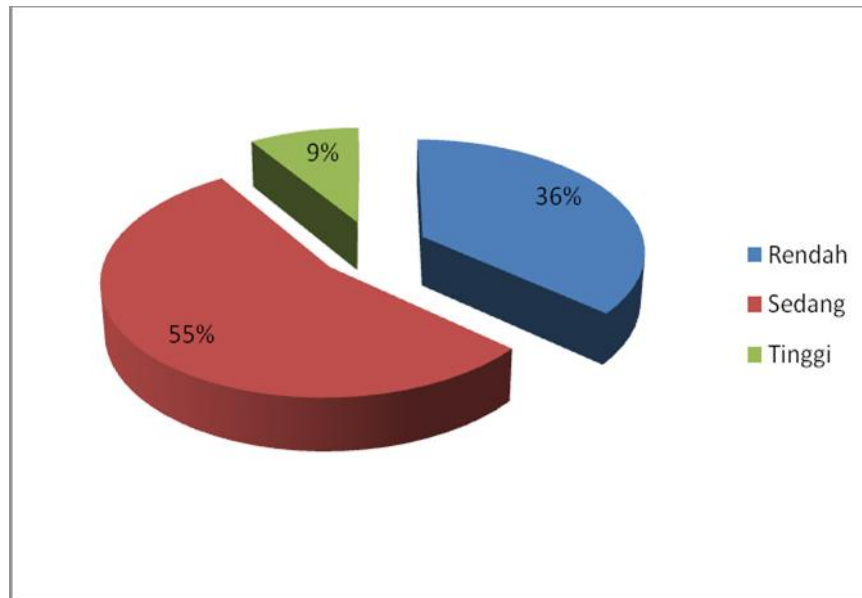
Hasil analisis deskriptif data variabel *assurance* diperoleh nilai maksimum 76, nilai minimum 47; *mean* (M) 58,33; *median* (Me) 58; *modus* (Mo) 58 dan *Standar Deviasi* (SD) 5,63. Hasil distribusi frekuensi data variabel *assurance* digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 10. Diagram Batang Frekuensi Variabel Assurance

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel *assurance* pada kelas interval 42-45 dengan frekuensi

sebesar 39. Untuk kecenderungan variabel *assurance* dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:

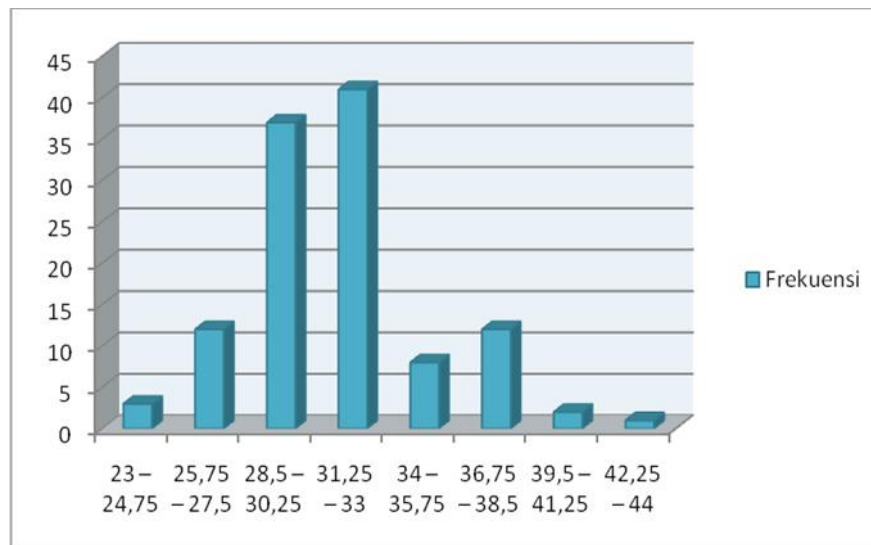


Gambar 11. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Assurance

Diagram lingkaran pada gambar 11 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *assurance* (jaminan) memiliki kecenderungan sedang yaitu sebesar 55%. Sisanya 36% memiliki kecenderunagn rendah dan 9% memiliki kecenderungan tinggi.

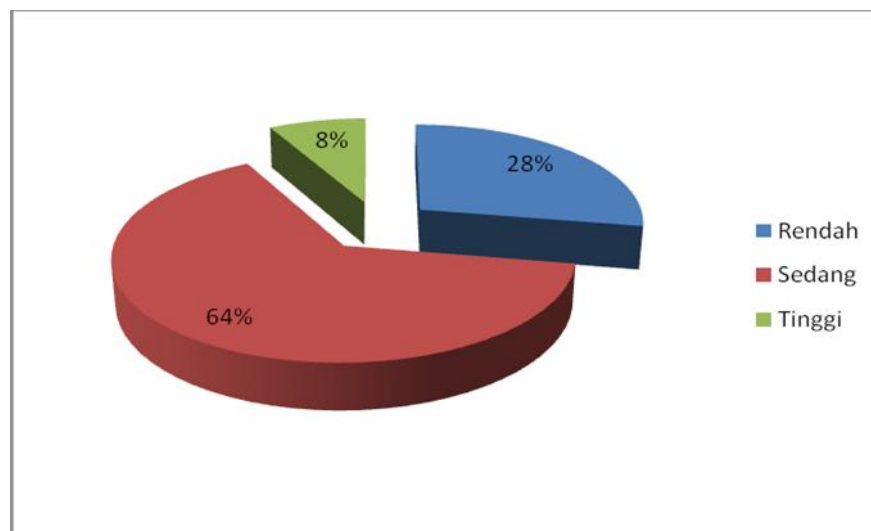
5) Variabel *Empathy*

Hasil analisis deskriptif data variabel *empathy* diperoleh nilai maksimum 44, nilai minimum 23; *mean* (M) 31,32; *median* (Me) 31; *modus* (Mo) 30 dan *Standar Deviasi* (SD) 3,48. Hasil distribusi frekuensi data variabel *empathy* digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 12. Diagram Batang Frekuensi Variabel *Empathy*

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel *assurance* pada kelas interval 42-45 dengan frekuensi sebesar 39. Untuk kecenderungan variabel *empathy* dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:



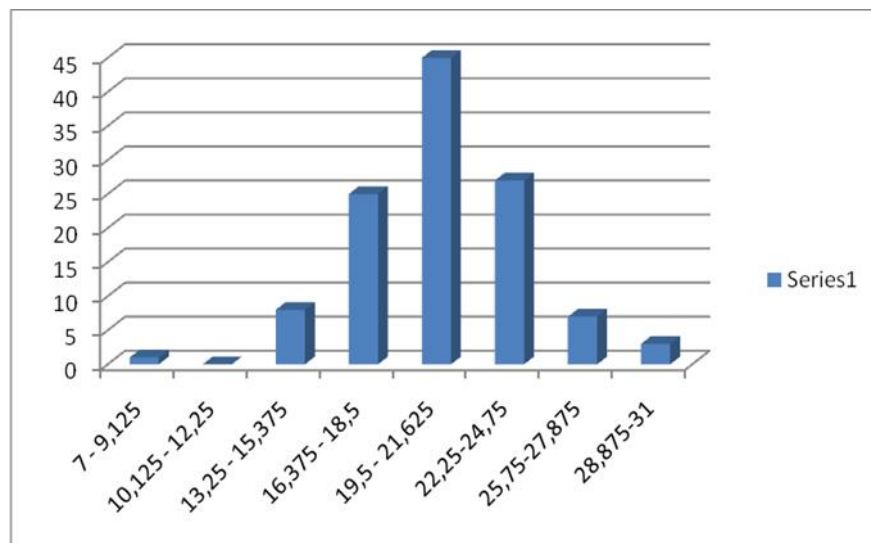
Gambar 13. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel *Empathy*

Diagram lingkaran pada gambar 13 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *empathy* (empati) memiliki

kecenderungan sedang yaitu sebesar 64%. Sisanya 28% memiliki kecenderungan rendah dan 8% memiliki kecenderungan tinggi.

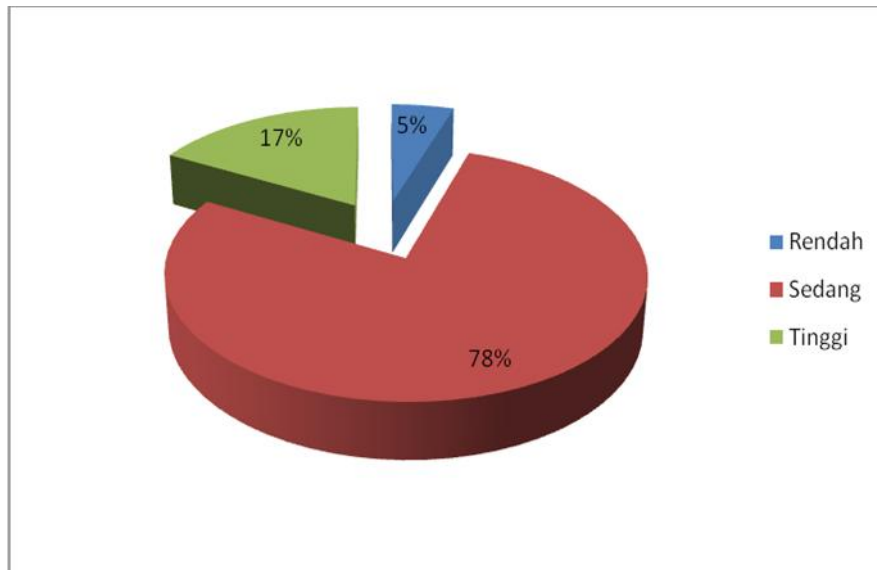
6) Variabel Kepuasan Pelayanan Umum

Hasil analisis deskriptif untuk data variabel kepuasan pelayanan umum diperoleh nilai maksimum 31, nilai minimum 7; *mean* (M) 20,06; *median* (Me) 20; *modus* (Mo) 20 dan *Standar Deviasi* (SD) 3,65. Hasil distribusi frekuensi data variabel kepuasan pelayanan umum digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 14. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepuasan Pelayanan Umum

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel kepuasan pelayanan umum pada kelas interval 19,5-21,625 dengan frekuensi sebesar 45. Untuk kecenderungan variabel kepuasan pelayanan umum dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:

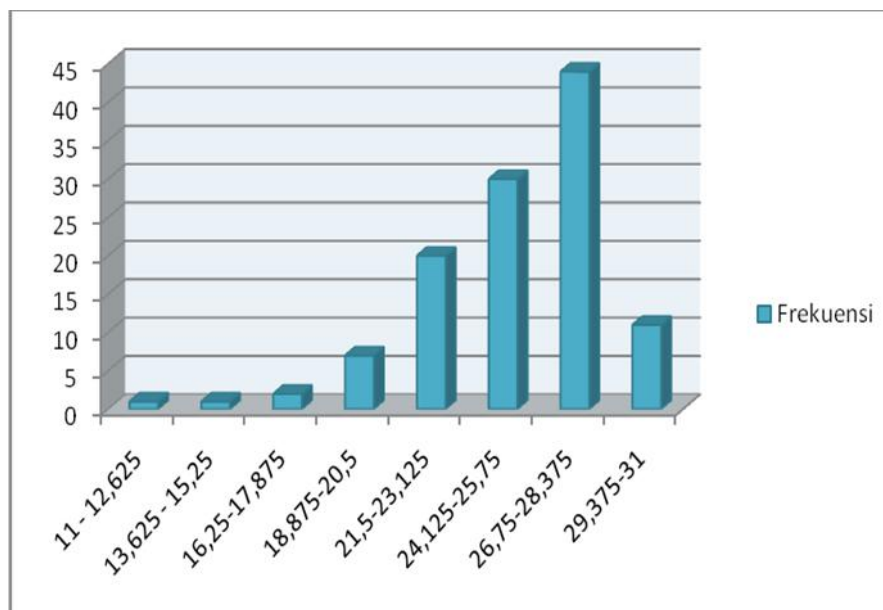


Gambar 15. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepuasan Pelayanan Umum

Diagram lingkaran pada gambar 15 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelayanan umum memiliki kecenderungan sedang yaitu sebesar 78%. Sisanya 17% memiliki kecenderungan tinggi dan 5% memiliki kecenderungan rendah.

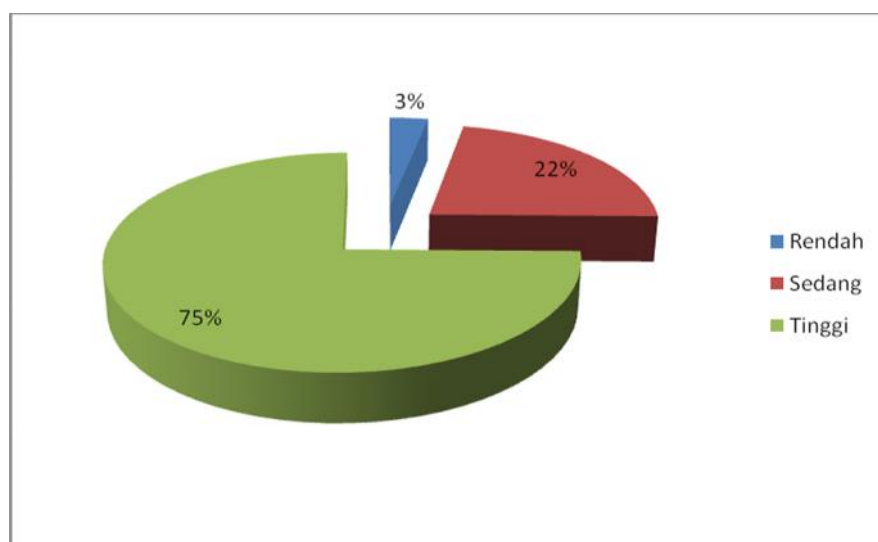
7) Variabel Kepuasan Pembelajaran

Hasil analisis deskriptif untuk data variabel kepuasan pembelajaran diperoleh nilai maksimum 31, nilai minimum 11; *mean* (M) 24,79; *median* (Me) 25; *modus* (Mo) 26 dan *Standar Deviasi* (SD) 3,26. Hasil distribusi frekuensi data variabel kepuasan pembelajaran digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 16. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepuasan Pembelajaran

Diagram batang di atas menunjukkan frekuensi terbesar variabel kepuasan pembelajaran pada kelas interval 26,75-28,375 dengan frekuensi sebesar 44. Untuk kecenderungan variabel kepuasan pembelajaran dapat dilihat dalam diagram lingkaran berikut ini:



Gambar 17. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepuasan Pembelajaran

Diagram lingkaran pada gambar 17 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pembelajaran memiliki kecenderungan tinggi yaitu sebesar 75%. Sisanya 22% memiliki kecenderungan sedang dan 3% memiliki kecenderungan rendah.

d. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Siswa SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta tahun 2013

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang (*crosstab*) antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran

Tabel 14. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Jenis kelamin		Total
		Perempuan	Laki-laki	
Kepuasan Pelayanan Umum	Rendah	0	8	8
	Sedang	43	43	86
	Tinggi	14	8	22
Total		57	59	116

Berdasarkan tabel 14 di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada siswa perempuan yang menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan umum rendah, namun terdapat 8 siswa laki-laki yang menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pelayanan umum rendah, kemudian terdapat 43 siswa perempuan dan 43 siswa laki-laki yang menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pelayanan umum berada dalam kategori sedang. Sisanya 14 siswa laki-laki dan 8 siswa perempuan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum berada dalam kategori tinggi. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa

menurut siswa laki-laki maupun siswa perempuan kepuasan mereka terhadap pelayanan umum berada dalam kategori sedang.

Tabel 15. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pembelajaran

		Jenis kelamin		Total
		Perempuan	Laki-laki	
Kepuasan Pembelajaran	Rendah	0	4	4
	Sedang	18	27	45
	Tinggi	39	28	67
Total		57	59	116

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada siswa perempuan yang menyatakan kepuasan mereka terhadap pembelajaran rendah, namun terdapat 4 siswa laki-laki yang menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pembelajaran rendah, kemudian terdapat 18 siswa perempuan dan 27 siswa laki-laki yang menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pembelajaran berada dalam kategori sedang. Sisanya 39 siswa laki-laki dan 28 siswa perempuan menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran berada dalam kategori tinggi. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa mayoritas siswa menyatakan bahwa kepuasan mereka terhadap pembelajaran berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan uji *Chi Square* yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai probabilitas untuk jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan umum sebesar 0,008 dan nilai probabilitas jenis kelamin dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,023. Nilai probabilitas tersebut $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

antara jenis kelamin siswa dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran. Dalam hal ini ada kecenderungan bahwa siswa perempuan lebih tinggi kepuasannya baik dalam pelayanan umum maupun pembelajaran dibandingkan dengan siswa laki-laki.

e. Hubungan Kualitas Pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) dengan Kepuasan Siswa (Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran)

1) Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Siswa

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang (*crosstab*) antara *tangible* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

Tabel 16. Tabulasi Silang *Tangible* dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Kepuasan Pelayanan Umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Tangible	Rendah	5	5	0	10
	Sedang	1	65	7	73
	Tinggi	2	16	15	33
Total		8	86	22	116

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui beberapa hal yakni, pada saat *tangible* rendah, siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum ada yang rendah ada yang sedang. Siswa yang menanggapi *tangible* pada kategori rendah sebanyak 5 orang dan yang menanggapi kepuasan pelayanan umum dalam kategori sedang sebanyak 5 orang.

Pada saat siswa menanggapi *tangible* sedang, ada 1 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum sedang ada 65 siswa dan yang menyatakan tinggi ada 7 siswa. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi *tangible* tinggi, 2 diantaranya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, 16 siswa menanggapi sedang dan 15 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori tinggi. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *tangible* sedang, kepuasan terhadap pelayanan umum juga sedang.

Tabel 17. Tabulasi Silang *Tangible* dengan Kepuasan Pembelajaran

		Kepuasan pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Tangible</i>	Rendah	1	7	2	10
	Sedang	2	29	42	73
	Tinggi	1	9	23	33
Total		4	45	67	116

Berdasarkan tabel 17 di atas, bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *tangible* rendah siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran ada yang rendah, sedang dan tinggi. Siswa yang menanggapi kepuasan pembelajaran rendah sebanyak 1 orang, 7 orang menanggapi sedang dan 2 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran dalam kategori tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *tangible* berada pada kategori sedang, ada 2 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap

pembelajaran rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran sedang ada 29 siswa dan yang menyatakan tinggi sejumlah 42 siswa. Pada kelompok siswa yang menanggapi *tangible* tinggi, 1 diantaranya menanggapi kepuasan pembelajaran rendah, 9 siswa menanggapi sedang dan 23 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori tinggi. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *tangible* sedang, kepuasan terhadap pembelajaran tinggi.

Uji *chi square* yang telah dilakukan menghasilkan nilai probabilitas untuk *tangible* dengan kepuasan pelayanan umum sebesar 0,000, karena nilai tersebut $< 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kuat antara *tangible* dengan kepuasan pelayanan umum akan tetapi antara *tangible* dengan kepuasan pembelajaran tidak ada hubungan, ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,081 ($> 0,05$).

2) Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Siswa

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang antara *reliability* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

Tabel 18. Tabulasi Silang Variabel *Reliability* dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Pelayanan umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Reliability</i>	Rendah	6	28	1	35
	Sedang	1	54	15	70
	Tinggi	1	4	6	11
Total		8	86	22	116

Berdasarkan tabel 18 di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *reliability* rendah siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah sebanyak 6 siswa, kemudian 28 siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum sedang dan 1 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *reliability* sedang, ada 1 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum sedang ada 54 siswa dan 15 siswa lainnya menyatakan tinggi. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* tinggi, 1 diantaranya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, 4 siswa menanggapi sedang dan 6 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori tinggi. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *reliability* sedang, kepuasan terhadap pelayanan umum juga sedang.

Tabel 19. Tabulasi Silang Variabel *Reliability* dengan Kepuasan Pembelajaran

		Kepuasan Pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Reliability</i>	Rendah	2	25	8	35
	Sedang	2	17	51	70
	Tinggi	0	3	8	11
Total		4	45	67	116

Berdasarkan tabel 19 di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *reliability* rendah siswa menanggapi kepuasan terhadap

pembelajaran pada kategori rendah sebanyak 2 orang, 25 lainnya menanggapi sedang dan 8 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *reliability* sedang, ada 2 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran sedang ada 17 siswa dan yang menyatakan tinggi ada 51 siswa. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* tinggi, 3 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori sedang dan 8 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori tinggi. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *reliability* sedang, kepuasan terhadap pembelajaran tinggi.

Berdasarkan hasil uji *chi square* ditemukan bahwa nilai probabilitas antara *reliability* dengan kepuasan umum dan *reliability* dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,000, karena nilai tersebut $< 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan variabel *reliability baik* dengan kepuasan pelayanan umum maupun kepuasan terhadap proses pembelajaran.

3) Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

Tabel 20. Tabulasi Silang Variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Kepuasan Pelayanan umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Responsiveness</i>	Rendah	5	18	0	23
	Sedang	3	62	12	77
	Tinggi	0	6	10	16
Total		8	86	22	116

Berdasarkan tabel 20, dapat diketahui beberapa hal yakni, pada saat *responsiveness* rendah, siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum ada yang rendah dan ada yang tinggi. Siswa yang menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah sebanyak 5 siswa, dan 18 siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori sedang.

Pada saat siswa menanggapi *responsiveness* sedang, ada 3 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum sedang ada 62 siswa dan 12 siswa lainnya menyatakan tinggi. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* tinggi, 6 diantaranya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum sedang dan 10 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori tinggi. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *responsiveness* sedang, kepuasan terhadap pelayanan umum juga sedang.

Tabel 21. Tabulasi Silang Variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pembelajaran

		Kepuasan Pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Responsiveness</i>	Rendah	2	14	7	23
	Sedang	2	26	49	77
	Tinggi	0	5	11	16
Total		4	45	67	116

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *responsiveness* rendah, siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori rendah sebanyak 2 orang, 14 lainnya menanggapi sedang dan 7 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *responsiveness* sedang, ada 2 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran sedang ada 26 siswa dan yang menyatakan tinggi ada 11 siswa. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* tinggi, 5 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori sedang dan 11 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori tinggi. Tidak ada yang menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori rendah. Secara umum, mayoritas siswa menanggapi ketika *responsiveness* sedang, kepuasan terhadap pembelajaran tinggi.

Berdasarkan hasil uji *chi square* ditemukan bahwa nilai probabilitas antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan

umum sebesar 0,000 dan *responsiveness* dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,041, karena nilai tersebut $< 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kuat antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan umum dan *responsiveness* dengan kepuasan pembelajaran.

4) Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pelayanan Umum

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang antara assurance dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

Tabel 22. Tabulasi Silang Variabel Assurance dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Kepuasan Pelayanan Umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Assurance	Rendah	6	35	1	42
	Sedang	2	46	15	63
	Tinggi	0	5	6	11
Total		8	86	22	116

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *assurance* rendah siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah sebanyak 6 siswa, kemudian 35 siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum sedang dan 1 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *assurance* sedang, ada 2 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum sedang ada 46 siswa dan 15 siswa lainnya menyatakan tinggi. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas

pelayanan pada dimensi *assurance* tinggi, 5 diantaranya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum sedang dan 6 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori tinggi. Mayoritas siswa menanggapi ketika *assurance* sedang, kepuasan terhadap pelayanan umum juga sedang.

Tabel 23. Tabulasi Silang Variabel *Assurance* dengan Kepuasan Pembelajaran

		Kepuasan Pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Assurance</i>	Rendah	3	26	13	42
	Sedang	1	17	45	63
	Tinggi	0	2	9	11
Total		4	45	67	116

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *assurance* rendah, siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori rendah sebanyak 3 orang, 26 lainnya menanggapi sedang dan 13 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *assurance* sedang, terdapat 1 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran sedang ada 17 siswa dan yang menyatakan tinggi ada 45 siswa. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* tinggi, 2 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori sedang dan 9 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori tinggi. Tidak ada yang menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada

kategori rendah. Mayoritas siswa menanggapi ketika *assurance* sedang, kepuasan terhadap pembelajaran tinggi.

Berdasarkan hasil uji *chi square* ditemukan bahwa nilai probabilitas antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan umum dan *assurance* dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,000 karena nilai tersebut $< 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kuat antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

5) Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Berikut ini merupakan hasil tabulasi silang variabel *empathy* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

Tabel 24. Tabulasi Silang Variabel *Empathy* dengan Kepuasan Pelayanan Umum

		Keuasan Pelayanan Umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
<i>Empathy</i>	Rendah	3	28	1	32
	Sedang	4	56	15	75
	Tinggi	1	2	6	9
Total		8	86	22	116

Berdasarkan tabel 23 di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *empathy* rendah siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah sebanyak 3 siswa, kemudian 28 siswa menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum sedang dan 1 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *empathy* sedang, ada 4 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan umum sedang ada 56 siswa dan 15 siswa lainnya menyatakan tinggi. Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* tinggi, 1 diantaranya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum rendah, 2 siswa menanggapi sedang dan 6 lainnya menanggapi kepuasan terhadap pelayanan umum pada kategori tinggi. Mayoritas siswa menanggapi ketika *empathy* sedang, kepuasan terhadap pelayanan umum juga sedang.

Tabel 25. Tabulasi Silang Variabel *Empathy* dengan Kepuasan Pembelajaran

		Kepuasan Pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Empathy	Rendah	2	18	12	32
	Sedang	1	27	47	75
	Tinggi	1	0	8	9
Total		4	45	67	116

Berdasarkan tabel 25 di atas bisa dilihat beberapa hal yakni, pada saat *empathy* rendah, siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori rendah sebanyak 2 orang, 18 lainnya menanggapi sedang dan 12 siswa menanggapi tinggi.

Pada saat siswa menanggapi *empathy* sedang, terdapat 1 siswa yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran rendah, kemudian yang menyatakan kepuasan terhadap pembelajaran sedang ada 27 siswa dan yang menyatakan tinggi ada 47 siswa.

Kemudian pada kelompok siswa yang menanggapi kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* tinggi, 1 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori rendah dan 8 siswa menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori tinggi. Tidak ada yang menanggapi kepuasan terhadap pembelajaran pada kategori sedang. Mayoritas siswa menanggapi ketika *empathy* sedang, kepuasan terhadap pembelajaran tinggi.

Berdasarkan hasil uji *chi square* ditemukan bahwa nilai probabilitas *empathy* dengan kepuasan pelayanan umum sebesar 0,001 dan *empathy* dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,009 karena nilai tersebut $< 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Siswa (Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran) SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta Tahun 2013

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa siswa perempuan lebih puas terhadap pelayanan dan pembelajaran yang ada di SMAI Budi Mulia Dua dibandingkan dengan siswa laki-laki. Siswa perempuan lebih menerima apa yang telah disediakan dan diberikan oleh sekolah dibanding dengan siswa laki-laki. Meskipun sudah cukup puas namun siswa laki-laki

masih memiliki banyak tuntutan, salah satunya terkait fasilitas olahraga dan akses internet.

Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa teori tentang gender yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan psikologis antara laki-laki dan perempuan. Anak laki-laki kebanyakan aktif dan anak perempuan hanya pasif, dan menerima apa yang diberikan. Dari segi hobi, laki-laki lebih suka dengan olahraga dan permainan yang menantang sedangkan perempuan lebih suka memasak, menari dan bermain peran. Hal ini menjadi faktor yang mempengaruhi perbedaan kepuasan anak laki-laki dan perempuan di sekolah. Dengan karakteristik perilaku siswa laki-laki yang aktif dan berani, mereka selalu berusaha memperjuangkan apa yang diinginkan dan disenangi, terutama dalam hal olahraga.

Demi kesenangan dan kepuasan mereka terhadap hobinya, laki-laki selalu menuntut fasilitas olahraga yang berkualitas, mereka menginginkan standar yang tinggi, misalnya dalam olahraga basket, mereka menginginkan lapangan basket *indoor*, ring yang bagus dan peralatan olahraga yang bermutu tinggi. Terlebih siswa SMAI BMD berasal dari keluarga menengah keatas sehingga sangat mempengaruhi gaya hidup mereka. Sedangkan siswa perempuan lebih menerima apa yang sudah diberikan oleh sekolah, dan merasa puas. Dalam hal pembelajaran siswa perempuan SMAI BMD juga merasa lebih puas daripada siswa laki-laki, hal ini karena ada beberapa aspek yang belum diperhatikan oleh sekolah

terutama fasilitas olahraga yang menurut siswa laki-laki kurang berkualitas.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan Kepuasan Siswa (Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013

a. Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Tangible merupakan kemampuan sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, mencakup aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba. *Tangible* merupakan faktor pemicu awal persepsi seseorang dalam menilai kualitas pelayanan, karena secara umum lebih mudah melihat fisik dari pada pelayanan yang lainnya. Sekolah sangat perlu memperhatikan *tangible* yang ada karena *image* siswa terhadap sekolah diawali dengan apa yang mereka lihat. Siswa akan merasa puas jika tempat dimana ia belajar menarik, nyaman dan fasilitasnya lengkap. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan (siswa). Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan konsumen, aspek *tangible* yang baik dapat menciptakan persepsi positif bahwa lembaga pendidikan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Handi Irawan, 2003: 59).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pelayanan umum. Hasil tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa siswa SMAI Budi Mulia Dua, mereka berpendapat bahwa *tangible* (bukti fisik) sekolah dalam kategori baik, dengan alasan sekolah memiliki aula yang memadai, ruang bimbingan dan konseling yang nyaman untuk konsultasi siswa dan memiliki klinik kesehatan beserta dokter jaga. Selain itu area sekolah dilengkapi *cctv* untuk memantau aktivitas siswa. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan umum yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tutik Wahyuningsih, dkk (2013) dengan judul “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik” yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tangible* dengan kepuasan mahasiswa FKIP UNS. Akan tetapi, dalam penelitian ini juga menemukan tidak adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pembelajaran. Siswa menyatakan bahwa fasilitas fisik pembelajaran yang ada di SMAI BMD sama seperti sekolah pada umumnya sehingga tidak begitu mempengaruhi kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran. Faktor lain yang menyebabkan *tangible* tidak ada hubungan dengan kepuasan pembelajaran yakni pembelajaran di SMAI BMD lebih sering dilakukan di luar kelas dengan media alam.

b. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pelayanan umum dan *reliability* dengan kepuasan pembelajaran, masing-masing ditunjukkan dengan nilai probabilitas 0,000. Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa “Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan acuan yang baik”. Pihak sekolah harus memikirkan hal semacam ini, agar siswa mendapatkan kemudahan-kemudahan, tentunya hal ini tidak akan didapat tanpa adanya perencanaan yang matang dan kekompakan dari seluruh guru dan karyawan SMAI BMD.

Parasuraman dalam Tjiptono (2004: 69) mendefinisikan *reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang turut mempengaruhi kepuasan siswa SMAI BMD adalah kualitas layanan yang ditunjukkan dengan memberikan kemudahan-kemudahan bagi siswa dan keakuratan dalam menangani keluhan siswa SMAI BMD. Kesimpulannya adalah bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh

terpenuhi tidaknya harapan siswa pada keandalan, yaitu keakurasian, ketepatan dan ketangkasan karyawan dalam pelayanan dan guru dalam mengajar.

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pelayanan umum dan *reliability* dengan kepuasan pembelajaran. Hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang telah dilakukan yang menunjukkan bahwa sekolah mampu memenuhi janji-janjinya kepada siswa dan karyawan juga mampu memberikan pelayanan secara akurat, dapat dipercaya dan tepat waktu. Prosedur pelayanan di desain sederhana dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan pendidikan di sekolah. Selain itu, sekolah juga telah menerapkan sistem administrasi akademik berbasis TIK dimana setiap siswa dapat mengakses transkrip nilainya setiap saat.

Dalam hal pembelajaran, siswa menyatakan puas terhadap proses pembelajaran yang ada dikarenakan waktu belajar siswa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan pengajar memiliki kemampuan dalam menguasai kelas dan menguasai materi pelajaran sesuai dengan bidangnya. Menurut siswa, nilai yang diberikan oleh guru selalu obyektif sesuai kemampuan mereka. Ketika proses pembelajaran berlangsung, guru sering memberikan apresiasi kepada muridnya yang aktif, sehingga membuat mereka lebih antusias dalam mengikuti pelajaran. Selain itu, kegiatan belajar mengajar tidak hanya

berlangsung di dalam kelas, tetapi sering dilakukan di taman ataupun di bawah pohon yang rindang. Hal itu bertujuan untuk mengurangi kejenuhan siswa dalam belajar.

Temuan ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aniek Indrawati (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang)”. Hasilnya menemukan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan baik secara simultan maupun parsial.

c. *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan siswa (pelayanan umum dan pembelajaran) menggunakan indikator kesediaan guru dan karyawan untuk membantu siswa, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan dan kejelasan informasi. Guru dan karyawan memegang peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi siswa SMAI BMD, karena siswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda, maka guru harus memiliki daya tanggap (*responsiveness*) yang baik terutama dalam pemberian informasi pada proses pembelajaran dan ketepatan menyelesaikan masalah, sehingga membuat siswa merasa lebih nyaman dan puas. Parasuraman, dkk

(1988:12) mengemukakan bahwa *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keluhan yang dirasakan konsumen harus dengan cepat dan tepat direspon karyawan dan diberikan solusinya.

Siswa SMAI BMD menyatakan puas terhadap pelayanan umum yang ada karena karyawan selalu siap sedia dalam melayani siswa, informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami. Selain itu karyawan cepat dalam menanggapi dan menindaklanjuti masalah yang dialami siswa serta sangat peduli dengan siswa. Sekolah juga memberikan tempat yang kondusif dan nyaman untuk konsultasi siswanya.

Dalam proses pembelajaran, guru maupun tutor selalu siap sedia membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar, apabila siswa belum paham guru selalu bersedia mengulang materi dan menjelaskan kembali sampai siswa tersebut paham dengan memberikan contoh dalam kehidupan sehari-hari yang mudah dipahami siswa. Guru maupun tutor juga selalu meluangkan waktu untuk ditanya atau diskusi di luar kelas. Menurut siswa, mereka cepat dalam menanggapi keluhan siswa yang mengalami masalah belajar maupun masalah pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumarto, dkk (2013) yang menemukan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

d. Assurance dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan umum dan *assurance* dengan kepuasan pembelajaran, ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Parasuraman (1988:12) mengemukakan bahwa *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa jaminan yang dirasakan oleh siswa SMAI BMD meliputi pengetahuan guru dan karyawan, kesopanan dalam memberikan layanan, rasa nyaman dan aman yang diberikan mempunyai hubungan dengan kepuasan siswa. Mayoritas siswa menyatakan bahwa mereka cukup puas terhadap jaminan yang diberikan pihak sekolah karena tenaga kependidikan seperti (tata usaha, laboran, pustakawan, pelatih ekstrakurikuler, petugas keamanan dan kebersihan) memiliki keahlian dibidangnya, karyawan selalu melayani siswa dengan ramah dan sabar, berkata jujur dan dapat dipercaya. Pihak sekolah juga memberikan jaminan bagi siswa agar tidak mendapatkan pengaruh dari luar selama belajar di sekolah, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan mereka dalam hal pelayanan umum.

Dalam pembelajaran siswa menilai guru memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya masing-masing, mampu mengelola kelas,

mampu menerapkan pembelajaran berbasis TIK, berbahasa Inggris dan memiliki kemampuan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Guru dirasa mampu memberikan perasaan aman dan nyaman kepada siswa. Hal tersebut membuat siswa puas terhadap proses pembelajaran yang ada. Selain itu, baik guru maupun tutor mengajar siswa dengan sabar, baik, ramah dan sopan. Di samping itu, guru selalu menanamkan kepercayaan kepada siswanya, hal tersebut membuat mereka lebih percaya diri dengan kemampuan masing-masing. Guru juga mampu menciptakan suasana nyaman dalam proses pembelajaran sehingga siswa tidak merasa tegang dan tertekan, dengan demikian siswa lebih mudah dalam menyerap atau memahami materi yang diajarkan.

e. *Empathy* dengan Kepuasan Pelayanan Umum dan Pembelajaran

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pelayanan umum dan *empathy* dengan kepuasan pembelajaran. Menurut Parasuraman (1988:12), *empathy* adalah perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hasil analisis menunjukkan bahwa *empathy* yang meliputi perhatian guru dan karyawan secara khusus kepada semua siswa dan kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan siswa mempunyai hubungan dengan kepuasan siswa.

Perhatian khusus dari karyawan membuat siswa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karyawan SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan melayani siswa dengan adil tanpa membedakan. Mereka menciptakan suasana yang akrab dengan siswa, baik di sekolah maupun ketika berjumpa di luar. Tidak jarang pula karyawan menjadi tempat siswa untuk mengadu dan bercerita.

Menurut siswa para karyawan dapat memahami kebutuhan dan kepentingan mereka, karyawan tidak hanya mendengarkan tetapi juga berempati dan memberikan masukan serta motivasi kepada siswa. Kedekatan seperti itulah yang diharapkan siswa, sehingga hubungan mereka seperti keluarga. Terlebih siswa SMAI BMD berasal dari keluarga kaya yang selalu sibuk dengan pekerjaan, sehingga kurang mendapatkan perhatian ketika di rumah. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan mereka.

Dalam hal pembelajaran siswa menyatakan bahwa keaktifan guru dalam berkomunikasi dengan siswa dan perhatian tulus yang diberikan guru berpengaruh terhadap kepuasan mereka dalam pembelajaran, dengan adanya perhatian yang tulus membuat siswa lebih dekat dan akrab kepada guru dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan sehingga mereka menikmati pembelajaran yang berlangsung. Mereka menilai bahwa guru mampu memahami keinginan siswa dan guru lebih mengutamakan kepentingan siswanya,

guru juga adil kepada seluruh siswa, tidak membedakan siswa berdasarkan status sosial.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013. Ditunjukkan dengan nilai probabilitas untuk jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan umum sebesar 0,008 dan nilai probabilitas untuk jenis kelamin dengan kepuasan pembelajaran sebesar 0,023.
2. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan pelayanan umum SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013, hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000, jadi semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan siswa akan semakin meningkat, sedangkan dalam hal pembelajaran hanya variabel *tangible* yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pembelajaran.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sesuai dengan kesimpulan pertama yaitu terdapat hubungan jenis kelamin dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013 maka diharapkan pihak sekolah dapat meminimalisir perbedaan kepuasan antara siswa laki-laki dan perempuan dengan segera menindaklanjuti keluhan atau keinginan siswa laki-laki yang berkaitan dengan fasilitas olahraga.
2. Sesuai dengan kesimpulan kedua yaitu terdapat hubungan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan kepuasan siswa (kepuasan pelayanan umum dan pembelajaran) SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta tahun 2013 maka diharapkan pihak sekolah dapat meningkatkan semua dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) agar optimal dan mampu bersaing dalam persaingan jasa pendidikan yang semakin ketat ini. Langkah yang dapat dilakukan adalah dengan mengoptimalkan kemampuan SDM serta peningkatan sarana prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. Hanya variabel *tangible* yang tidak ada hubungan dengan kepuasan pembelajaran, untuk itu diharapkan pihak sekolah terus meningkatkan

fasilitas pembelajaran di kelas, meskipun pembelajaran lebih banyak dilakukan di luar kelas.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Semua variabel dalam penelitian ini yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan pelayanan umum dan kepuasan pembelajaran pengumpulan datanya menggunakan angket atau kuesioner sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan kenyataan yang sesungguhnya.
2. Populasi hanya diambil dari kelas X dan XI SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta, untuk penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan semua kelas dan penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas ruang lingkup objeknya, tidak terbatas pada satu sekolah saja, tetapi bisa dibandingkan dengan sekolah lain.
3. Pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* sehingga wilayah generalisasinya tidak merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson. 2012. *Modul Pelatihan Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Angela Jiewanto, dkk. 2012. Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Jurnal Social and Behavioral Sciences*, Vol 40. Hlm. 16-23.
- Aniek Indrawati. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No.1.
- Baron, A. R. (Alih bahasa Ratna Juwita). 2000. Psikologi Sosial. Bandung: Khazanah Intelektual.
- Badan Pusat Statistik. 2013. *Angka Partisipasi Sekolah di Indonesia*. Diakses pada www.bps.go.id. Pada tanggal 4 Oktober 2014 pukul 20.00 WIB.
- Depdikbud.1985. Psikologi Pendidikan Materi Dasar Pendidikan Program Akta Mengajar V, Buku III A, Universitas Terbuka
- Departemen Pendidikan Nasional. 2013. Perkembangan Jumlah Sekolah Swasta di Indonesia. Diakses pada www.
- Engel, J.F., Blackwell,. Miniard, P.W. (1994). *Perilaku Konsumen* (fx budiyanto.terjemahan). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kim, M., Park, M., & Jeong D. 2004. The effects of Customer Satisfaction and Switching Barrier on Customer Loyalty in Korean Mobile Telecommunication Services. *Telecommunications Policy Journal*. Volume, 28, Pages 145–159.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium 2*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip and Kervin Lane Keller. 2009. *Marketing Management 13th Edition*. (Alih bahasa: Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang.
- Nana Sudjana. 2005. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49. Hlm 41-50.
- Parasuraman, et. Al. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. Hlm 1-29.
- Raia Prokhovnik. 2002. *Rational Woman: a Feminist Critique of Dichotomy*. Manchester: Manchester University Press.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani . 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santrock, J. W. 2002. *Life Span Development: Perkembangan Masa Hidup*. Jakarta: Erlangga.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Tutik Wahyuningsih, dkk. 2013. Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*. Vol.1 No. 1 Tahun 2013.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Instrumen Penelitian

Instrumen Angket

Kepada

Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta

di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Dalam rangka menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMA Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013”, saya memohon kesediaan siswa-siswi meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner berikut.

Pada penelitian ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah atas setiap pernyataan yang diberikan, sehingga saya berharap siswa-siswi dapat memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini. Data yang siswa-siswi berikan akan terjaga kerahasiaannya karena semata-mata untuk penelitian saya saja. Atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Mei 2014

Peneliti

Tri Abdi Setyaningrum

A. Identitas Responden

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin : L / P)*

)* coret yang tidak perlu

B. Petunjuk pengisian

Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan jawaban yang sesuai dengan anda dan beri tanda *check list* “✓” pada kolom yang disediakan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

1. Pembelajaran

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sekolah memiliki perpustakaan dilengkapi dengan sarana digital (<i>e-library</i>)					
2	<i>Ruang kelas tidak dilengkapi sarana pembelajaran berbasis TIK seperti LCD proyektor</i>					
3	Sekolah dilengkapi dengan prasarana yang menunjang pembelajaran seperti, ruang multi media, ruang unjuk seni budaya dan fasilitas olahraga					
4	Semua fasilitas pembelajaran seperti <i>blackboard</i> , <i>LCD</i> , meja, kursi dalam kondisi baik					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
5	<i>Ruang kelas kotor dan tidak nyaman</i>					
6	Semua toilet sekolah selalu dalam keadaan bersih					
7	Semua guru dan tenaga pengajar di sekolah berpenampilan rapi					
8	Guru selalu mengajar tepat pada waktunya					
9	<i>Guru tidak pernah membagikan hasil ulangan siswa</i>					
10	Proses pembelajaran berlangsung tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
11	Guru memberikan apresiasi atau <i>reward</i> kepada siswa saat pembelajaran					
12	Guru memberikan nilai kepada siswa sesuai kemampuan masing-masing siswa					
13	<i>Pembelajaran hanya terpaku di ruang kelas</i>					
14	Guru selalu siap sedia membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar					
15	Apabila siswa belum paham, guru selalu bersedia mengulang materi dan menjelaskan kembali sampai siswa paham					
16	Guru selalu bersedia meluangkan waktu untuk ditanya/diskusi di luar kelas dan mendengarkan keluhan siswa					
17	<i>Guru lambat dalam menindaklanjuti keluhan siswa</i>					
18	Guru cepat dalam menanggapi keluhan siswa yang mengalami masalah belajar maupun masalah pribadi					
19	Guru menerangkan materi dengan jelas dan mudah dipahami					
20	<i>Apabila berhalangan hadir, guru memberikan</i>					

	<i>tugas yang tidak jelas dan susah dipahami</i>					
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
21	Guru menguasai materi pelajaran yang diajarkan					
22	Semua guru mampu berbahasa Inggris atau bahasa asing lainnya					
23	Semua guru mampu menerapkan proses pembelajaran berbasis TIK pada semua mapel					
24	Guru mampu menjawab semua pertanyaan dari siswa					
25	Guru mengajar siswa dengan baik, ramah dan sopan					
26	<i>Guru tidak sabar dalam menghadapi siswa</i>					
27	Guru menanamkan kepercayaan kepada setiap siswa					
28	Guru mampu menciptakan suasana nyaman dalam proses pembelajaran					
29	Selama proses pembelajaran berlangsung, saya tidak merasa tegang dan tertekan					
30	Guru aktif berkomunikasi dengan siswa					
31	<i>Guru mengajar dengan penuh keraguan</i>					
32	Guru bersedia memberikan perhatian khusus dan tulus kepada siswa					
33	Guru bersikap adil kepada seluruh siswa, tidak membedakan siswa berdasar status sosial					
34	<i>Guru tidak mampu memahami keinginan siswa</i>					
35	Guru lebih mengutamakan kepentingan siswa					

2. Pelayanan Umum

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
36	Sekolah memiliki aula yang memadai					
37	Seluruh ruang sekolah dilengkapi <i>CCTV</i> untuk memantau aktivitas siswa					
38	Sekolah memiliki klinik kesehatan (UKS) beserta dokter jaga					
39	Ruang bimbingan dan konseling yang dimiliki sekolah nyaman untuk konsultasi siswa					
40	Sekolah memiliki gedung yang bagus seperti gedung sekolah internasional lainnya					
41	Sekolah memberikan fasilitas sesuai janji (dalam brosur, jejaring sosial, maupun forum)					
42	Sekolah memberikan fasilitas <i>WiFi</i> di seluruh ruang sekolah untuk memudahkan siswa dalam mengakses internet					
43	Karyawan selalu tepat waktu dalam melayani					
44	Sekolah menerapkan sistem administrasi akademik berbasis TIK dimana setiap saat siswa bisa mengakses transkrip nilainya					
45	Karyawan selalu siap sedia dalam melayani kebutuhan siswa					
46	<i>Karyawan lambat dalam melayani kebutuhan siswa</i>					
47	Informasi yang diberikan pihak sekolah jelas dan mudah dipahami oleh siswa					
48	Tenaga kependidikan seperti (tata usaha, laboran, pustakawan, pelatih ekstrakurikuler, petugas keamanan dan kebersihan) memiliki keahlian dibidangnya					
49	Karyawan selalu melayani siswa dengan ramah					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
50	<i>Karyawan tidak sabar dalam melayani siswa</i>					
51	Karyawan selalu berkata jujur dan dapat dipercaya					
52	<i>Karyawan tidak mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari siswa</i>					
53	Karyawan selalu bersedia memberikan perhatian khusus kepada siswa					
54	Karyawan melayani siswa secara adil, tidak membedakan status sosial siswa					
55	<i>Karyawan tidak memahami kebutuhan dan keinginan siswa</i>					
56	Karyawan lebih mengutamakan kepentingan siswa					
57	Karyawan mampu menciptakan suasana akrab dan menyenangkan					

3. Kepuasan Siswa

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
58	Saya puas terhadap layanan yang diberikan sekolah					
59	Saya puas dengan sarana prasarana yang diberikan sekolah					
60	Saya puas dengan lingkungan yang ada di sekolah					
61	<i>Layanan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan harapan saya</i>					
62	Biaya sekolah yang dikeluarkan sesuai dengan layanan dan fasilitas yang saya dapatkan					
63	Saya senang belajar di SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta karena pembelajarannya bersifat aktif, inovatif, kreatif dan menyenangkan					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
64	Saya selalu menikmati proses pembelajaran yang berlangsung					
65	Saya puas dengan sarana belajar yang disediakan oleh sekolah, seperti alat praktikum, alat olahraga, dan <i>LCD</i> .					
66	Saya senang dengan perhatian tulus yang diberikan guru terhadap setiap siswa					
67	Saya puas dengan kelengkapan perpustakaan yang ada sekolah					
68	<i>Saya tidak tertarik dengan pembelajaran yang ada karena tidak bervariasi dan membosankan</i>					
69	Saya puas dengan prasarana yang disediakan sekolah, seperti ruang multi media, ruang unjuk seni budaya, ruang BK, UKS, dan lapangan olahraga					
70	<i>Saya kecewa dengan akses internet yang lambat</i>					
71	<i>Saya kecewa dengan akses internet yang tidak mencakup seluruh ruang</i>					

HASIL WAWANCARA

(Siswa SMAI Budi Mulia Dua Yogyakarta Kelas X dan XI Tahun 2013)

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMA
Internasional Budi Mulia Dua (BMD) Yogyakarta Tahun 2013

Garis besar pertanyaan yang diajukan, diantaranya:

1. Apa alasan Adek memilih sekolah di SMA Internasional Budi Mulia Dua Yogyakarta?

Jawab:

Responden 1

Saya dari *playgroup* udah di BMD mbak, jadi males mau pindah, pengennya sampai selesai sekolah di sini. Saya seneng belajar di sini, gak ngerasa tegang atau tertekan.

Responden 2

Kata orang-orang BMD itu bagus mbak, makanya aku di suruh sekolah di sini. Lagian kata Papa lebih baik sekolah di swasta aja, fasilitasnya lebih lengkap trus pelayanannya juga bagus.

2. Bagaimana pendapat Adek tentang sarana prasarana di SMAI BMD? Sudah lengkapkah?

Jawab:

Responden 1

Menurut saya udah cukup lengkap sih Mbak, fasilitas belajarnya modern, laboratorium lengkap, aulanya gede, ruang konsultasinya juga nyaman dan enak buat ngobrol ini itu.

Responden 2

Lengkap. Yang ak suka itu semua fasilitas di sini berbasis TI bahkan ada *e-library* juga.

3. Ada gak fasilitas yang belum disediakan atau yang sudah tidak layak pakai?

Jawab:

Responden 1

Apa ya Mbak, kayaknya udah ada semua, tapi UKS sama parkir mobilnya tuh jauh banget, kan capek kalo mesti jalan apalagi kalo jamnya dah mepet, jadi telat deh.

Layak ko mbak, tapi ada beberapa yang perlu diperbaiki, ring sama lapangan basket udah jelek, harusnya dibikin *indoor* biar kita gak kepanasan ato kehujanan.

Responden 2

Fasilitasnya udah lengkap mbak, tapi perlu penambahan kantin biar menu makanan bervariasi, masak cuma ada 1 kantin.

4. Apa koleksi buku yang ada di perpustakaan SMA BMD sudah lengkap, Dek?

Jawab:

Responden 1

Haduh...aku gak pernah ke perpustakaan mbak, kata temen-temen sih bukunya banyak..mungkin karena perpustakaan jadi satu sama SMP BMD jadi ya kelihatan banyak.

Responden 2

Lengkap sih mbak ada bermacam-macam buku di sana.

5. Apa sekolah sudah memenuhi janji-janjinya sesuai dalam brosur?

Jawab:

Responden 1

Udah sih Mbak, tapi kita gak bisa menikmati *free WiFi* kalo belum bikin ID, kirain gak ada aturan eh ternyata harus ngurus dulu. Kalo janji lainnya udah dipenuhi.

Responden 2

Kayaknya sih udah semua.

6. Bagaimana sikap karyawan ketika melayani para siswa?

Jawab:

Responden 1

Ramah, sopan dan lumayan cepat, Mbak.

Responden 2

Tidak berbelit-belit dan cepat.

7. Prosedur pelayanan administrsinya rumit gak Dek?

Jawab:

Responden 1

Enggak tu Mbak.

Responden 2

Kalo masalah pembayaran aku gak tau mbak, semua diurus orang tua.

8. Bagaimana sikap guru ketika mengajar?

Jawab:

Responden 1

Mereka semua sopan, sering ngajak bercanda, ya kita kayak kakak adek gitu mbak, jadi gak tegang selama pelajaran.

Responden 2

Semuanya santun dan sayang sama kita.

9. Apakah guru bersedia meluangkan waktu konsultasi untuk siswa?

Jawab:

Responden 1

Itu pasti mba, seminggu sekali kita selalu ketemu dengan wali kelas kita, ngadu ato sekedar curhat.

Responden 2

Bersedia, tiap kelas itu ada ruangan guru mbak, jadi gampang misal kita mau konsultasi.

10. Bagaimana ketanggapan guru atau karyawan terhadap para siswa?

Jawab:

Responden 1

Kalo guru tu tanggap misal ada siswa yang belum paham, soalnya guru sering ngasih pertanyaan jadi ya ketauan siapa yang belum paham, habis itu diterangin lagi sampai kita ngerti, kalo karyawan cepat tanggap juga, misal kita mau ngurus apa gitu, mereka cepet ngelayaninya.

Responden 2

Mereka semua tanggap mbak, tapi ada karyawan yang kurang ramah juga, mungkin emang bawaanya kayak gitu.

11. Menurut Adek apakah guru maupun tentor kompeten dalam bidangnya masing-masing?

Jawab:

Responden 1

Iya.

Responden 2

Menurutku mereka kompeten kok mbak, mereka juga *multitalent*. Gak cuma ngajar mapel aja tapi kadang sama ngajar ekstrakurikuler.

12. Bagaimana dengan para karyawan, apa mereka juga kompeten dengan pekerjaan mereka?

Jawab:

Responden 1

Menurut saya iya.

Responden 2

Kalo OB nya sering ganti mbak...

13. Kalian merasa aman dan nyaman selama di sekolah?

Jawab:

Responden 1

Gimana gak aman, kita kan dijaga banyak satpam mbak. Tamu yang datang harus pake tanda pengenal, dan dari gerbang udah ada *CCTV* jadi ya aman dan nyaman-nyaman aja mbak.

Responden 2

Di kelas kita juga nyaman, gurunya enak-enak sih mbak, kadang jadi temen kita, kadang juga tegas dan berwibawa.

14. Secara keseluruhan kalian sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak sekolah?

Jawab:

Responden 1

Lumayan mbak, hehe

Responden 2

Udah puas sih.

15. Menurut Adek apakah guru dan karyawan mampu mengerti kebutuhan dan keinginan siswa?

Responden 1

Kita mah banyak inginnya mbak, ya sekiranya keinginan kita itu masuk di akal dan gak nakal guru memenuhi. Misal kita udah banyak tugas, nah ada guru lain yang ngasih tugas lagi trus kita protes, akhirnya ya guru itu mau ngerti.

Responden 2

Ada juga yang kurang peka tapi cuma beberapa aja.

LAMPIRAN 2

Data Uji Coba Instrumen

1. Variabel *Tangible*

No	1	2	3	4	5	6	7	8	37	38	39	40	41	Skor Total
1	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	32
2	2	4	1	4	5	5	2	5	2	5	4	4	1	44
3	2	2	1	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	34
4	2	4	1	5	2	3	1	3	4	4	4	3	3	39
5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	19
6	3	4	2	4	4	3	3	4	3	1	2	3	4	40
7	2	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	52
8	4	2	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	46
9	3	2	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	52
10	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	48
11	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46
12	2	1	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	44
13	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	58
14	4	1	5	5	3	2	1	3	3	2	4	4	4	41
15	4	2	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	51
16	3	2	3	5	1	1	2	4	4	3	4	5	4	41
17	3	2	5	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	42
18	2	1	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	43
19	2	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	51
20	3	4	4	4	4	3	1	5	1	3	4	4	4	44
21	3	5	1	5	4	2	2	4	4	3	3	3	4	43
22	1	1	1	3	3	5	3	3	4	1	3	1	1	30
23	4	1	2	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	42
24	4	2	2	4	5	3	4	3	1	2	1	2	3	36
25	2	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	49

2. Variabel *Reliability*

No	9	10	11	12	13	14	42	43	44	45	Skor Total
1	2	3	2	3	4	2	1	1	4	3	25
2	5	5	4	4	2	4	1	3	3	2	33
3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	28
4	4	5	4	4	4	3	3	1	4	4	36
5	2	4	1	4	4	4	1	2	1	1	24
6	3	3	3	4	4	2	1	1	3	3	27
7	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	41
8	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
9	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	39
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
11	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
12	4	3	2	3	4	4	1	4	4	4	33
13	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	42
14	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	34
15	4	4	4	3	3	2	1	1	3	4	29
16	2	5	3	4	4	4	1	3	4	1	31
17	3	4	4	4	4	3	1	4	1	3	31
18	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	32
19	3	4	3	5	5	4	1	3	4	3	35
20	4	3	3	4	4	2	1	4	3	4	32
21	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	37
24	5	3	3	3	4	4	4	2	4	3	35
25	4	5	5	5	5	4	4	5	3	2	42

3. Variabel Responsiveness

No	15	16	17	18	19	20	21	46	47	48	Skor Total
1	4	4	4	2	3	2	1	4	3	2	29
2	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	43
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
4	4	4	4	3	4	4	5	1	1	1	31
5	1	1	1	5	1	3	1	1	1	1	16
6	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	29
7	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	43
8	5	5	3	4	3	3	2	3	2	3	33
9	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	42
10	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	33
11	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
12	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	32
13	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	40
14	4	4	4	3	1	5	4	4	4	3	36
15	1	1	3	3	1	2	4	1	1	2	19
16	4	4	5	3	3	4	5	2	3	3	36
17	5	5	3	5	4	3	1	4	3	3	36
18	5	5	5	3	3	5	3	3	2	1	35
19	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	37
20	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	35
21	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	37
22	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	31
23	5	5	4	3	3	5	3	4	2	5	39
24	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	33
25	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	34

4. Variabel Assurance

No	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	49	50	51	52	53	Skor total
1	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	48
2	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	68
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	58
4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	52
5	4	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	3	1	1	2	1	27
6	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	50
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	69
8	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	64
9	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	68
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	63
11	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	56
12	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	4	3	4	3	55
13	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	69
14	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
15	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	53
16	4	3	4	4	5	2	1	1	1	5	1	3	1	1	2	1	39
17	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	53
18	3	1	3	3	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	59
19	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	65
20	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	65
21	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	61
22	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	59
23	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	4	4	3	4	3	56
24	4	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	65
25	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	59

5. Variabel *Empathy*

No	33	34	35	36	54	55	56	57	58	Skor total
1	3	4	2	5	3	3	3	3	4	30
2	5	5	5	3	3	4	4	4	3	36
3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	31
4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	33
5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	11
6	2	3	4	3	3	2	3	3	3	26
7	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
8	4	4	4	4	2	3	2	3	4	30
9	2	5	3	5	3	4	3	3	3	31
10	4	4	3	4	4	4	2	4	4	33
11	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
12	3	3	1	3	4	4	3	4	4	29
13	4	4	5	3	4	4	2	2	3	31
14	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35
15	4	4	3	4	4	4	2	4	4	33
16	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
17	3	3	2	3	4	4	3	4	4	30
18	4	4	5	3	4	4	2	2	3	31
19	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35
20	3	4	2	5	3	3	3	3	4	30
21	5	5	5	3	3	4	4	4	3	36
22	4	3	3	4	4	4	2	3	4	31
23	4	5	2	4	3	4	3	4	4	33
24	4	3	2	4	4	2	3	2	5	29
25	2	3	4	3	3	2	3	4	3	27

6. Variabel Kepuasan Siswa (Pelayanan Umum dan Pembelajaran)

No	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	Skor Total
1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	41
2	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	58
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	43
4	1	3	2	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	29
5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	20
6	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	37
7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	61
8	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	60
9	5	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	3	1	5	5	58
10	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	54
11	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	55
12	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	52
13	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	53
14	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	61
15	5	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	61
16	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	45
17	4	4	4	5	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	37
18	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	56
19	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	61
20	2	3	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	1	5	5	55
21	3	1	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	49
22	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	52
23	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	53
24	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	47
25	1	3	1	3	3	4	5	2	3	4	4	2	3	4	3	45

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS UJI COBA ANGKET

1. Variabel Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	25	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	25	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	58

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	194.8400	979.140	.389	.955
b2	195.0000	959.667	.473	.954
b3	194.1600	974.057	.471	.954
b4	193.5200	965.260	.639	.954
b5	194.2800	968.710	.541	.954
b6	194.2800	971.960	.491	.954
b 7	194.7600	978.190	.356	.955
b 8	193.6800	985.560	.449	.954
b 9	194.0000	973.417	.586	.954

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 10	194.2400	979.940	.497	.954
b 11	194.3200	967.893	.581	.954
b 12	193.6400	989.073	.426	.954
b 13	194.0400	983.707	.295	.955
b 14	193.6400	994.823	.226	.955
b 15	193.4800	960.843	.672	.953
b 16	193.5600	961.590	.656	.953
b 17	193.8400	971.723	.576	.954
b 18	195.0000	959.667	.473	.954
b 19	194.2800	970.127	.564	.954
b 20	193.9200	978.827	.442	.954
b 21	194.4800	971.010	.432	.954
b 22	193.5600	993.423	.313	.955
b 23	194.4000	967.417	.630	.954
b 24	194.1200	968.193	.586	.954
b 25	193.8000	967.333	.701	.953
b 26	193.8800	969.027	.588	.954
b 27	194.2400	979.940	.293	.954
b 28	193.9200	956.077	.684	.953
b 29	194.0400	952.123	.758	.953
b 30	193.6000	958.000	.698	.953
b 31	194.1600	961.723	.515	.954

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 32	194.0800	962.827	.579	.954
b 33	194.1200	979.277	.425	.954
b 34	193.8000	966.583	.677	.953
b 35	194.4800	963.010	.539	.954
b 36	193.9200	981.660	.439	.954
b 37	194.4800	976.843	.392	.955
b 38	194.4800	971.760	.422	.955
b 39	194.0400	983.707	.297	.955
b 40	193.9600	962.457	.610	.954
b 41	194.1600	974.057	.471	.954
b 42	195.2000	969.000	.387	.955
b 43	194.4800	966.010	.499	.954
b 44	194.2000	979.000	.481	.954
b 45	194.3600	978.157	.463	.954
b 46	194.4000	964.583	.621	.954
b 47	195.2000	982.500	.443	.954
b 48	194.7600	968.107	.466	.954
b 49	193.9200	983.077	.336	.955
b 50	193.8800	956.193	.712	.953
b 51	194.2000	961.917	.615	.954
b 52	194.0400	983.040	.548	.954
b 53	194.6400	975.990	.523	.954

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 54	194.2400	982.190	.486	.954
b 55	194.0800	975.077	.551	.954
b 56	194.6800	975.977	.486	.954
b 57	194.3200	979.810	.480	.954
b 58	194.4000	967.417	.630	.954

Setelah butir digugurkan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	54

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 1	183.7600	927.690	.391	.955
b 2	183.9200	910.160	.458	.955
b 3	183.0800	922.910	.470	.955
b 4	182.4400	915.673	.616	.954
b 5	183.2000	916.333	.562	.955
b 6	183.2000	920.917	.490	.955
b 7	183.6800	925.643	.374	.956
b 8	182.6000	934.583	.437	.955
b 9	182.9200	922.327	.585	.955
b 10	183.1600	927.723	.516	.955
b 11	183.2400	918.690	.551	.955
b 12	182.5600	939.007	.386	.955
b 15	182.4000	908.917	.690	.954
b 16	182.4800	909.760	.672	.954
b 17	182.7600	920.107	.586	.955
b 18	183.9200	910.160	.458	.955
b 19	183.2000	918.083	.581	.955
b 20	182.8400	928.723	.421	.955
b 21	183.4000	921.500	.411	.955

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 22	182.4800	943.093	.277	.956
b 23	183.3200	916.227	.633	.954
b 24	183.0400	918.290	.567	.955
b 25	182.7200	916.793	.692	.954
b 26	182.8000	918.333	.582	.955
b 28	182.8400	904.807	.693	.954
b 29	182.9600	900.873	.768	.954
b 30	182.5200	905.927	.719	.954
b 31	183.0800	909.493	.533	.955
b 32	183.0000	910.750	.597	.954
b 33	183.0400	926.623	.449	.955
b 34	182.7200	915.627	.677	.954
b 35	183.4000	912.250	.537	.955
b 36	182.8400	929.390	.456	.955
b 37	183.4000	926.333	.381	.955
b 38	183.4000	921.167	.415	.955
b 40	182.8800	913.110	.587	.954
b 41	183.0800	922.910	.470	.955
b 42	184.1200	917.943	.387	.956
b 43	183.4000	917.167	.470	.955

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b 44	183.1200	926.527	.504	.955
b 45	183.2800	925.877	.481	.955
b 46	183.3200	912.560	.639	.954
b 47	184.1200	930.943	.446	.955
b 48	183.6800	917.393	.462	.955
b 49	182.8400	931.057	.346	.956
b 50	182.8000	905.000	.720	.954
b 51	183.1200	909.277	.642	.954
b 52	182.9600	931.290	.557	.955
b 53	183.5600	924.507	.528	.955
b 54	183.1600	929.973	.504	.955
b 55	183.0000	924.083	.547	.955
b 56	183.6000	924.833	.484	.955
b 57	183.2400	929.357	.463	.955
b 58	183.3200	916.227	.633	.954

2. Variabel Kepuasan Siswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b59	46.2400	94.607	.676	.918
b60	46.5200	102.760	.446	.924
b61	46.2800	97.960	.696	.917
b62	46.1200	104.610	.486	.923
b63	46.5600	95.173	.791	.914
b64	46.5200	94.677	.775	.914
b65	46.2800	91.877	.800	.913
b66	47.2000	107.667	.347	.925
b67	46.6800	98.643	.715	.916
b68	45.8400	96.390	.811	.913
b69	45.5600	101.507	.547	.921
b70	46.9600	92.540	.721	.916
b71	47.0000	106.833	.281	.928
b72	46.0000	99.583	.743	.916
b73	46.3200	97.060	.748	.915

Setelah butir digugurkan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b59	43.5200	89.260	.670	.923
b60	43.8000	97.167	.440	.930
b61	43.5600	92.257	.704	.922
b62	43.4000	98.833	.488	.928
b63	43.8400	89.557	.799	.918
b64	43.8000	89.000	.786	.919
b65	43.5600	86.423	.803	.918
b66	44.4800	102.093	.327	.931
b67	43.9600	93.123	.712	.922
b68	43.1200	90.777	.817	.918
b69	42.8400	95.807	.549	.926
b70	44.2400	87.607	.700	.922
b72	43.2800	93.877	.750	.921
b73	43.6000	91.000	.777	.919

LAMPIRAN 3

Tabulasi Data Penelitian

A. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

NO	1	2	3	4	5	6	7	36	37	38	39	40	Skor Total
1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	39
2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	42
3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	50
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	50
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
6	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	45
7	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	41
8	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
9	3	3	4	3	4	2	5	3	4	4	4	5	44
10	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	38
11	2	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	51
12	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	45
13	4	2	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	46
14	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	37
15	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	50
16	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	53
17	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	44
18	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	49
19	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	42
20	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
21	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	54
22	2	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	44
23	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	52
24	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
25	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	40
26	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	42
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	43
28	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	48
29	4	5	5	3	5	3	4	4	1	3	2	3	42
30	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	41
31	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	45
32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51
33	4	2	4	3	1	5	4	2	3	5	3	3	39
34	2	4	4	2	1	1	4	3	1	4	3	3	32

NO	1	2	3	4	5	6	7	36	37	38	39	40	Skor Total
35	2	5	1	2	2	1	5	3	4	4	3	4	36
36	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	41
37	5	4	3	2	5	2	5	5	5	4	2	3	45
38	4	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	51
39	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	41
40	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	2	35
41	4	2	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	45
42	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	43
43	2	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	45
44	3	3	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4	40
45	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	43
46	2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	1	3	47
47	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	53
48	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	32
49	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	1	31
50	2	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	38
51	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	37
52	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	47
53	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	51
54	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	40
55	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	47
56	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	43
57	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	41
58	3	5	3	3	4	2	4	3	4	4	4	1	40
59	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	55
60	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	57
61	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
62	3	2	5	1	3	2	3	1	2	1	1	2	26
63	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	40
64	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	43
65	3	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	3	41
66	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	48
67	4	2	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	43
68	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	37
69	3	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	42
70	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44
71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	51

NO	1	2	3	4	5	6	7	36	37	38	39	40	Skor Total
72	3	3	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	43
73	4	1	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	38
74	2	2	5	3	4	4	5	4	2	5	5	5	46
75	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	2	48
76	5	1	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	42
77	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	52
78	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	44
79	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	53
80	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	42
81	5	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	48
82	2	1	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	44
83	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	39
84	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	40
85	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	44
86	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	49
87	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
88	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	42
89	4	1	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	33
90	4	4	4	5	5	2	5	2	5	4	4	1	45
91	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	35
92	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	39
93	2	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	38
94	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	50
95	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
96	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	40
97	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	41
98	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	43
99	3	3	4	3	4	2	5	3	4	4	4	5	44
100	3	5	3	3	4	2	4	3	4	4	4	1	40
101	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	45
102	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
103	3	2	5	1	3	2	3	1	2	1	1	2	26
104	4	2	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	46
105	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	37
106	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	43
107	3	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	3	41
108	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49

NO	1	2	3	4	5	6	7	36	37	38	39	40	Skor Total
109	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	42
110	4	1	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	33
111	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	39
112	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	40
113	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	44
114	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	53
115	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	40
116	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	48

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

NO	8	9	10	11	12	13	41	42	43	44	Skor Total
1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35
2	3	4	3	4	4	5	2	2	4	3	34
3	3	4	3	5	5	5	1	1	3	3	33
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	36
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
8	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	42
9	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	38
10	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	35
11	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
12	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	39
13	5	2	4	5	4	2	4	4	4	4	38
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
16	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
17	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	39
18	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	39
19	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	30
20	4	3	4	5	4	3	3	1	3	3	33
21	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	43
22	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	35
23	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	38
24	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	33
25	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34
26	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4	36

NO	8	9	10	11	12	13	41	42	43	44	Skor Total
27	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	32
28	2	5	4	5	4	2	4	5	3	4	38
29	3	5	4	4	4	4	1	1	1	1	28
30	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	33
31	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
33	3	2	4	4	4	3	4	5	3	3	35
34	2	4	4	4	4	2	3	1	3	2	29
35	5	2	4	4	4	2	3	1	3	3	31
36	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35
37	2	4	4	4	5	5	3	1	3	5	36
38	2	5	4	5	4	2	4	5	3	4	38
39	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	29
40	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	30
41	4	4	5	4	4	5	2	3	3	4	38
42	3	2	3	4	4	4	1	2	3	3	29
43	2	3	3	3	4	4	4	1	3	1	28
44	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	36
45	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	33
46	4	3	3	5	5	4	1	1	5	1	32
47	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	41
48	3	4	3	4	4	2	1	4	4	3	32
49	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	32
50	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
51	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	33
52	4	5	4	3	4	4	4	2	4	1	35
53	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	45
54	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	32
55	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	38
56	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	34
57	4	4	4	4	3	3	3	2	4	1	32
58	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	33
59	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	44
60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
61	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	39
62	3	2	3	4	4	5	1	3	2	2	29
63	3	4	3	3	4	3	1	1	4	4	30
64	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37

NO	8	9	10	11	12	13	41	42	43	44	Skor Total
65	4	4	4	4	4	5	3	3	4	1	36
66	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	36
67	5	4	4	4	4	5	2	2	3	3	36
68	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	35
69	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	29
70	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
71	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	39
72	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
73	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	35
74	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	39
75	4	3	3	5	2	5	2	4	5	3	36
76	3	5	4	4	4	3	1	1	3	2	30
77	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	46
78	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	33
79	3	1	4	4	4	4	1	2	3	5	31
80	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	32
81	4	4	4	5	4	5	2	2	4	3	37
82	4	4	5	5	5	4	2	2	4	2	37
83	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	30
84	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33
85	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
86	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	34
87	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	31
88	4	4	4	5	5	4	2	3	4	3	38
89	2	3	2	3	4	2	1	1	4	3	25
90	4	4	4	4	2	4	1	3	3	2	31
91	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	28
92	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35
93	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
94	3	4	3	4	4	4	1	1	3	3	30
95	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	35
96	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	31
97	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
98	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	33
99	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
100	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	33
101	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
102	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37

NO	8	9	10	11	12	13	41	42	43	44	Skor Total
103	3	2	3	4	4	4	1	3	2	2	28
104	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	36
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
106	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
107	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	34
108	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	32
109	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	36
110	2	3	2	3	4	2	1	1	4	3	25
111	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	30
112	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33
113	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	32
114	3	1	4	4	3	4	1	2	3	4	29
115	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
116	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	35

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

NO	14	15	16	17	18	19	20	45	46	47	Skor Total
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	36
2	4	4	3	2	2	4	2	3	2	4	30
3	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	5	3	2	4	4	2	3	3	4	34
10	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	35
11	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	45
12	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	33
13	5	5	4	2	3	5	2	4	2	4	36
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
19	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	35
20	5	5	4	3	4	5	1	4	2	3	36

NO	14	15	16	17	18	19	20	45	46	47	Skor Total
21	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	38
22	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	34
23	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
24	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
25	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	30
26	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	31
27	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	34
28	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	43
29	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	28
30	4	4	3	3	5	4	2	4	3	4	36
31	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	33
32	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	35
33	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	30
34	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	30
35	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	29
36	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
37	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	40
38	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	42
39	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	27
40	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
42	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
43	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
44	5	4	4	2	4	4	2	3	2	4	34
45	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	29
46	5	4	2	3	5	4	2	4	2	3	34
47	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	43
48	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	30
49	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
50	4	4	4	3	4	4	3	1	2	4	33
51	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	25
52	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	38
53	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	37
54	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36
55	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
56	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	33
57	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	33
58	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37

NO	14	15	16	17	18	19	20	45	46	47	Skor Total
59	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
60	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	42
61	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	38
62	4	4	4	2	4	4	1	3	4	3	33
63	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33
64	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
65	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
67	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	39
68	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	34
69	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
70	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
71	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
72	5	5	4	2	3	4	2	4	3	4	36
73	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35
74	5	5	4	3	3	5	3	3	3	4	38
75	2	4	5	3	4	3	5	3	4	4	37
76	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	36
77	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	43
78	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	37
79	4	3	1	5	1	3	2	4	5	4	32
80	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	34
81	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	42
82	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	40
83	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	29
84	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	36
85	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	35
86	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
87	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	38
88	4	5	5	1	3	3	1	4	3	4	33
89	4	4	4	2	3	2	1	4	3	2	29
90	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	42
91	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
92	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	36
93	4	4	4	3	4	4	3	1	2	4	33
94	4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	39
95	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
96	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36

NO	14	15	16	17	18	19	20	45	46	47	Skor Total
97	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35
98	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	33
99	4	5	3	2	4	4	2	3	3	4	34
100	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
101	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	33
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
103	4	4	4	2	4	4	1	3	4	3	33
104	4	4	4	2	3	5	2	4	2	4	34
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
106	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
107	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
108	4	4	4	3	4	5	1	4	2	3	34
109	4	4	5	1	3	3	1	4	3	4	32
110	4	4	4	2	3	2	1	4	3	2	29
111	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	29
112	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
113	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
114	4	3	1	5	1	3	2	4	3	4	30
115	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	30
116	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	43

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

NO	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	48	49	50	51	52	Skor Total
1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	58
2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	59
3	4	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	66
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	60
5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	58
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	60
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	60
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
9	5	3	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	63
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	58
11	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	73
12	4	3	1	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	1	3	3	56
13	4	4	4	4	3	2	5	3	5	4	2	4	4	2	4	2	56
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
15	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
16	5	4	3	3	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	66
17	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	61
18	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	53
20	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	61
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	61
22	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	53
23	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	67
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	58
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	57
26	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	57
27	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	60
28	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	3	4	4	58
29	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	53
30	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	59
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	60
32	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	58
33	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	52
34	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	2	3	3	3	52
35	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	2	61
36	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	56
37	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	66
38	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	3	4	4	58

NO	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	48	49	50	51	52	Skor Total
39	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	51
40	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	58
41	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	59
42	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	56
43	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	56
44	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	57
45	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	54
46	4	1	1	3	3	1	5	4	5	5	5	4	2	2	3	1	49
47	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	71
48	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	47
49	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	54
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	59
51	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	52
52	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
53	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	67
54	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	2	55
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	3	4	4	62
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	58
57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	58
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	59
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	76
60	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	69
61	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	65
62	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	1	4	5	4	2	51
63	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	51
64	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	56
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	60
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	65
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	60
68	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54
69	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	56
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	60
71	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	69
72	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	67
73	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	56
74	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	60
75	5	2	1	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	3	59
76	4	3	4	4	5	2	4	5	5	5	3	3	3	2	3	1	56
77	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	69

NO	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	48	49	50	51	52	Skor Total
78	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	64
79	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	50
80	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	54
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	68
82	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	65
83	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	49
84	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	57
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	62
86	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	58
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	62
88	4	3	1	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	55
89	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	48
90	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	60
91	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	57
92	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	58
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	58
94	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
95	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	57
96	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	54
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	59
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	58
99	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	58
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	59
101	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	53
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	62
103	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	1	4	4	4	2	50
104	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	54
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
106	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	56
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	60
108	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	60
109	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	54
110	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	48
111	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	49
112	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	56
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
114	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	50
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	57
116	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	56

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

NO	32	33	34	35	53	54	55	56	57	Skor Total
1	3	4	3	4	3	4	3	3	2	29
2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	30
3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	37
4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	33
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
7	4	4	4	3	3	4	3	3	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	2	4	3	4	4	4	3	2	4	30
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
12	3	4	3	4	2	4	3	2	4	29
13	4	5	3	4	5	5	3	3	4	36
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
16	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
19	3	5	2	3	2	2	2	3	3	25
20	4	4	3	4	4	4	2	4	4	33
21	4	5	3	3	4	3	3	4	4	33
22	4	4	3	4	4	4	2	4	4	33
23	4	5	4	5	4	4	3	4	4	37
24	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
25	3	4	3	4	3	3	2	3	3	28
26	4	4	3	4	3	3	2	3	3	29
27	4	4	2	5	4	4	3	4	4	34
28	5	5	4	4	4	4	1	3	4	34
29	4	4	1	3	3	3	3	3	4	28
30	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
31	4	2	3	3	3	4	3	3	3	28
32	3	4	3	3	4	4	2	4	5	32
33	3	4	2	3	3	3	3	3	4	28
34	3	5	3	3	3	3	3	3	3	29
35	4	3	2	4	4	4	2	4	5	32
36	3	3	2	3	3	4	3	3	3	27

NO	32	33	34	35	53	54	55	56	57	Skor Total
37	5	3	5	3	3	3	5	2	3	32
38	4	5	4	4	2	4	2	2	3	30
39	3	4	2	3	3	4	2	3	3	27
40	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	3	4	2	3	3	4	4	4	4	31
43	4	4	2	3	2	4	4	3	3	29
44	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
46	4	5	3	5	5	5	3	5	5	40
47	4	5	5	4	4	4	4	3	4	37
48	3	2	2	2	3	3	2	3	3	23
49	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
50	4	4	2	4	3	3	3	3	4	30
51	4	4	2	3	2	3	3	4	4	29
52	3	5	3	3	2	4	2	3	2	27
53	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
54	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
55	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
56	2	4	3	3	2	4	2	3	3	26
57	3	5	3	3	2	4	4	3	3	30
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
60	4	5	5	4	3	5	3	4	3	36
61	4	5	3	4	3	4	3	3	4	33
62	4	4	2	4	4	4	2	4	4	32
63	4	2	4	3	4	3	3	4	4	31
64	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
66	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
67	4	4	3	4	4	4	5	4	4	36
68	4	4	3	4	3	3	2	4	3	30
69	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
71	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37
72	5	4	3	4	4	5	3	5	3	36
73	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
74	3	5	4	4	3	4	2	2	2	29

NO	32	33	34	35	53	54	55	56	57	Skor Total
75	5	5	3	4	5	3	5	5	3	38
76	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
77	3	5	4	2	3	3	3	3	5	31
78	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
79	4	4	1	2	3	3	3	3	3	26
80	4	3	2	3	4	3	3	4	4	30
81	4	5	5	5	3	4	4	4	5	39
82	5	4	5	4	3	4	4	4	4	37
83	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24
84	3	5	3	3	3	4	2	3	4	30
85	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
86	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
87	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
88	4	4	2	3	4	4	3	4	4	32
89	3	4	2	5	3	3	3	3	4	30
90	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
91	4	3	3	4	4	3	2	3	4	30
92	3	4	3	4	3	4	3	3	2	29
93	4	4	2	4	3	3	3	3	4	30
94	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
95	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
96	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
97	4	4	4	3	3	4	3	3	4	32
98	2	4	3	3	2	3	2	3	3	25
99	2	4	3	4	4	4	3	2	4	30
100	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
101	3	4	3	4	2	3	3	2	4	28
102	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
103	4	4	2	3	3	4	2	4	4	30
104	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
106	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
107	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
108	4	4	3	4	4	4	2	3	4	32
109	4	4	2	3	4	4	3	4	4	32
110	3	4	2	4	3	3	3	3	4	29
111	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24
112	3	4	3	3	3	4	2	3	4	29

NO	32	33	34	35	53	54	55	56	57	Skor Total
113	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
114	4	4	1	2	3	3	3	3	3	26
115	3	4	3	4	3	3	2	3	3	28
116	4	4	4	4	4	4	1	3	4	32

B. Variabel Kepuasan Siswa (Pelayanan Umum dan Pembelajaran)

NO	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	Skor Total
1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	1	44
2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	1	1	44
3	4	4	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	2	1	51
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	52
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	47
6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	51
7	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	46
8	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	48
9	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	1	1	44
10	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	1	1	39
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	60
12	4	3	4	2	2	4	3	4	4	5	3	4	1	1	44
13	4	4	4	2	4	5	4	2	3	4	4	4	1	2	47
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	46
15	3	3	2	2	1	3	4	3	3	2	4	3	1	1	35
16	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	61
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	53
18	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	55
19	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	45
20	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	1	1	49
21	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	53
22	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	48
23	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	1	1	53
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	1	44
25	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	1	1	41
26	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	45
27	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	1	1	48
28	2	3	1	1	4	3	2	5	2	3	4	5	2	3	40
29	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	1	38
30	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	47

NO	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	Skor Total
68	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	2	38
69	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	42
70	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	1	2	50
71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	55
72	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	1	1	47
73	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	46
74	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	5	3	2	2	44
75	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	1	1	54
76	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	1	1	39
77	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	44
78	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	1	54
79	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	44
80	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	1	1	40
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
82	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	44
83	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	43
84	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	2	42
85	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	45
86	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	1	47
87	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3	2	1	45
88	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	48
89	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	33
90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	47
91	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	1	1	39
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	1	41
93	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	1	2	2	36
94	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	1	44
95	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	46
96	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	43
97	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	45
98	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	42
99	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	1	1	42
100	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	1	1	40
101	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	1	1	43
102	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	44
103	3	2	2	2	1	4	4	5	4	2	2	2	2	2	37
104	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	1	2	45

NO	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	Skor Total
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	44
106	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	46
107	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	48
108	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	44
109	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	47
110	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	33
111	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	43
112	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	2	43
113	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	47
114	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	44
115	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	39
116	3	3	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	2	3	41

C. Karakteristik Responden

NO	Jenis Kelamin	Kelas	NO	Jenis Kelamin	Kelas	NO	Jenis Kelamin	Kelas
1	0	1	40	1	0	79	0	1
2	1	1	41	1	0	80	0	1
3	1	1	42	0	0	81	0	1
4	1	0	43	0	0	82	0	1
5	1	0	44	0	0	83	1	1
6	1	0	45	0	0	84	1	0
7	1	0	46	1	1	85	0	0
8	1	0	47	0	0	86	0	1
9	1	0	48	1	1	87	1	0
10	0	0	49	1	1	88	1	0
11	0	0	50	1	1	89	1	0
12	0	0	51	1	0	90	1	0
13	0	0	52	0	0	91	1	0
14	1	1	53	0	1	92	1	0
15	1	1	54	0	0	93	1	0
16	1	1	55	0	0	94	0	1
17	1	1	56	0	0	95	0	1
18	1	0	57	0	0	96	0	1
19	1	0	58	0	1	97	0	1
20	0	0	59	0	1	98	0	1
21	0	0	60	1	1	99	0	1
22	0	0	61	1	1	100	1	1
23	0	0	62	0	0	101	1	1
24	0	0	63	0	0	102	1	1
25	0	1	64	0	0	103	1	1
26	0	1	65	0	0	104	1	1
27	0	1	66	0	0	105	1	1
28	0	1	67	0	0	106	1	1
29	1	1	68	0	0	107	1	1
30	0	1	69	1	0	108	1	1
31	1	0	70	0	0	109	1	1
32	0	0	71	0	1	110	1	1
33	0	1	72	0	0	111	1	1
34	0	0	73	1	0	112	1	1
35	1	0	74	1	0	113	1	1
36	1	0	75	1	0	114	1	1
37	0	0	76	0	0	115	1	1
38	0	0	77	1	0	116	1	1
39	1	1	78	0	1			

LAMPIRAN 4

Mean, Median dan
Modus

Frequencies

Statistics

		<i>tangible</i>	<i>reliability</i>	<i>responsi veness</i>	<i>assuran ce</i>	<i>empathy</i>	Kepuasan layanan umum	Kepuasan pembelajaran
N	Valid	116	116	116	116	116	116	116
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		43,5690	34,8017	35,5690	58,3276	31,3190	20,0603	24,7931
Median		43,0000	35,0000	35,5000	58,0000	31,0000	20,0000	25,0000
Mode		45,00	35,00	36,00	58,00	30,00	20,00	26,00
Std. Deviation		5,90979	4,36233	4,25333	5,63495	3,48312	3,64820	3,26381
Variance		34,926	19,030	18,091	31,753	12,132	13,309	10,652
Minimum		26,00	25,00	25,00	47,00	23,00	7,00	11,00
Maximum		57,00	47,00	48,00	76,00	44,00	31,00	31,00

Frequency Table

<i>Tangible</i>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26,00	2	1,7	1,7	1,7
	31,00	1	,9	,9	2,6
	32,00	2	1,7	1,7	4,3
	33,00	2	1,7	1,7	6,0
	35,00	2	1,7	1,7	7,8
	36,00	1	,9	,9	8,6
	37,00	4	3,4	3,4	12,1
	38,00	4	3,4	3,4	15,5
	39,00	5	4,3	4,3	19,8
	40,00	10	8,6	8,6	28,4
	41,00	8	6,9	6,9	35,3
	42,00	9	7,8	7,8	43,1
	43,00	9	7,8	7,8	50,9
	44,00	10	8,6	8,6	59,5
	45,00	11	9,5	9,5	69,0
	46,00	3	2,6	2,6	71,6
	47,00	3	2,6	2,6	74,1
	48,00	5	4,3	4,3	78,4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	49,00	4	3,4	3,4	81,9
	50,00	4	3,4	3,4	85,3
	51,00	5	4,3	4,3	89,7
	52,00	2	1,7	1,7	91,4
	53,00	6	5,2	5,2	96,6
	54,00	2	1,7	1,7	98,3
	55,00	1	,9	,9	99,1
	57,00	1	,9	,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25,00	2	1,7	1,7	1,7
	28,00	4	3,4	3,4	5,2
	29,00	6	5,2	5,2	10,3
	30,00	9	7,8	7,8	18,1
	31,00	5	4,3	4,3	22,4
	32,00	9	7,8	7,8	30,2
	33,00	13	11,2	11,2	41,4
	34,00	5	4,3	4,3	45,7
	35,00	14	12,1	12,1	57,8
	36,00	13	11,2	11,2	69,0
	37,00	6	5,2	5,2	74,1
	38,00	12	10,3	10,3	84,5
	39,00	7	6,0	6,0	90,5
	40,00	1	,9	,9	91,4
	41,00	2	1,7	1,7	93,1
	42,00	1	,9	,9	94,0
	43,00	1	,9	,9	94,8
	44,00	2	1,7	1,7	96,6
	45,00	1	,9	,9	97,4
	46,00	1	,9	,9	98,3

	47,00	2	1,7	1,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25,00	1	,9	,9	,9
27,00	1	,9	,9	1,7
28,00	1	,9	,9	2,6
29,00	6	5,2	5,2	7,8
30,00	9	7,8	7,8	15,5
31,00	1	,9	,9	16,4
32,00	4	3,4	3,4	19,8
33,00	12	10,3	10,3	30,2
34,00	11	9,5	9,5	39,7
35,00	12	10,3	10,3	50,0
36,00	16	13,8	13,8	63,8
37,00	10	8,6	8,6	72,4
38,00	9	7,8	7,8	80,2
39,00	3	2,6	2,6	82,8
40,00	4	3,4	3,4	86,2
41,00	2	1,7	1,7	87,9
42,00	5	4,3	4,3	92,2
43,00	5	4,3	4,3	96,6
44,00	2	1,7	1,7	98,3
45,00	1	,9	,9	99,1
48,00	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
47,00	1	,9	,9	,9
48,00	2	1,7	1,7	2,6
49,00	5	4,3	4,3	6,9
50,00	3	2,6	2,6	9,5
51,00	3	2,6	2,6	12,1
52,00	3	2,6	2,6	14,7
53,00	4	3,4	3,4	18,1
54,00	7	6,0	6,0	24,1
55,00	2	1,7	1,7	25,9
56,00	12	10,3	10,3	36,2
57,00	7	6,0	6,0	42,2
58,00	16	13,8	13,8	56,0
59,00	8	6,9	6,9	62,9
Valid 60,00	12	10,3	10,3	73,3
61,00	5	4,3	4,3	77,6
62,00	6	5,2	5,2	82,8
63,00	1	,9	,9	83,6
64,00	1	,9	,9	84,5
65,00	3	2,6	2,6	87,1
66,00	4	3,4	3,4	90,5
67,00	3	2,6	2,6	93,1
68,00	1	,9	,9	94,0
69,00	4	3,4	3,4	97,4
71,00	1	,9	,9	98,3
73,00	1	,9	,9	99,1
76,00	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23,00	1	,9	,9	,9
24,00	2	1,7	1,7	2,6
25,00	2	1,7	1,7	4,3
26,00	3	2,6	2,6	6,9
27,00	7	6,0	6,0	12,9
28,00	6	5,2	5,2	18,1
29,00	11	9,5	9,5	27,6
30,00	20	17,2	17,2	44,8
31,00	7	6,0	6,0	50,9
32,00	18	15,5	15,5	66,4
33,00	16	13,8	13,8	80,2
34,00	5	4,3	4,3	84,5
35,00	3	2,6	2,6	87,1
36,00	6	5,2	5,2	92,2
37,00	5	4,3	4,3	96,6
38,00	1	,9	,9	97,4
39,00	1	,9	,9	98,3
40,00	1	,9	,9	99,1
44,00	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

kepuasanpelayananumum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7,00	1	,9	,9	,9
13,00	3	2,6	2,6	3,4
14,00	4	3,4	3,4	6,9
15,00	1	,9	,9	7,8
16,00	8	6,9	6,9	14,7
17,00	8	6,9	6,9	21,6
18,00	9	7,8	7,8	29,3
19,00	14	12,1	12,1	41,4
20,00	18	15,5	15,5	56,9
Valid 21,00	13	11,2	11,2	68,1
22,00	15	12,9	12,9	81,0
23,00	5	4,3	4,3	85,3
24,00	7	6,0	6,0	91,4
25,00	3	2,6	2,6	94,0
26,00	2	1,7	1,7	95,7
27,00	2	1,7	1,7	97,4
30,00	2	1,7	1,7	99,1
31,00	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

kepuasanpembelajaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
11,00	1	,9	,9	,9
14,00	1	,9	,9	1,7
17,00	2	1,7	1,7	3,4
18,00	1	,9	,9	4,3
19,00	3	2,6	2,6	6,9
20,00	3	2,6	2,6	9,5
21,00	2	1,7	1,7	11,2
22,00	5	4,3	4,3	15,5
23,00	13	11,2	11,2	26,7
24,00	18	15,5	15,5	42,2
25,00	12	10,3	10,3	52,6
26,00	24	20,7	20,7	73,3
27,00	14	12,1	12,1	85,3
28,00	6	5,2	5,2	90,5
29,00	4	3,4	3,4	94,0
30,00	4	3,4	3,4	97,4
31,00	3	2,6	2,6	100,0
Total	116	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5

Mean Ideal dan Standar Deviasi

PEDOMAN PENGKATEGORIAN

1. Variabel *Tangible*

Skor Maksimal	= 57
Skor Minimal	= 26
Kelompok	= 3
Range	$= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) / \text{kelompok}$ $= (57-26) : 3$ $= 10,333$
Kelas Interval	$= 1 + 3,3 \text{ Log } n$ $= 1 + 3,3 \log 116$ $= 8$
Rentang data (R)	$= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) + 1$ $= (57-26)+1= 32$
Panjang kelas (P)	$= \text{Rentang data} / \text{kelas interval}$ $= 32/8 = 4$

Kategori Kecenderungan Variabel *Tangible*

Rendah	= 26 sd 36,33
Sedang	= 36,33 sd 46,67
Tinggi	= 46,67 sd 57

2. Variabel *Reliability*

Skor Maksimal	= 47
Skor Minimal	= 25
Kelompok	= 3
Range	$= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) / \text{kelompok}$ $= (47-25) : 3$ $= 7,333$
Kelas Interval	$= 1 + 3,3 \text{ Log } n$ $= 1 + 3,3 \log 116$ $= 8$

$$\begin{aligned}\text{Rentang data (R)} &= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) + 1 \\ &= (47-25) + 1 = 23\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Panjang kelas (P)} &= \text{Rentang data} / \text{kelas interval} \\ &= 23/8 = 2,875\end{aligned}$$

Kategori Kecenderungan Variabel *Reliability*

$$\text{Rendah} = 25 \text{ sd } 32,33$$

$$\text{Sedang} = 32,33 \text{ sd } 39,67$$

$$\text{Tinggi} = 39,67 \text{ sd } 47$$

3. Variabel *Responsiveness*

$$\text{Skor Maksimal} = 48$$

$$\text{Skor Minimal} = 25$$

$$\text{Kelompok} = 3$$

$$\begin{aligned}\text{Range} &= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) / \text{kelompok} \\ &= (48-25) : 3 \\ &= 7,67\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Kelas Interval} &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\ &= 1 + 3,3 \log 116 \\ &= 8\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Rentang data (R)} &= (\text{Nilai maksimal-nilai minimal}) + 1 \\ &= (48-25) + 1 = 24\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Panjang kelas (P)} &= \text{Rentang data} / \text{kelas interval} \\ &= 24/8 = 3\end{aligned}$$

Kategori Kecenderungan Variabel *Responsiveness*

$$\text{Rendah} = 25 \text{ sd } 32,67$$

$$\text{Sedang} = 32,67 \text{ sd } 40,3$$

$$\text{Tinggi} = 40,3 \text{ sd } 48$$

4. Variabel Assurance

Skor Maksimal	= 76
Skor Minimal	= 47
Kelompok	= 3
Range	= (Nilai maksimal-nilai minimal) / kelompok = $(76-47) : 3$ = 9,67
Kelas Interval	= $1 + 3,3 \text{ Log } n$ = $1 + 3,3 \log 116$ = 8
Rentang data (R)	= (Nilai maksimal-nilai minimal) + 1 = $(76-47)+1 = 30$
Panjang kelas (P)	= Rentang data / kelas interval = $30/8 = 3,75$

Kategori Kecenderungan Variabel Assurance

Rendah	= 47 sd 56,67
Sedang	= 56,67sd 66,3
Tinggi	= 66,3 sd 76

5. Variabel Empathy

Skor Maksimal	= 44
Skor Minimal	= 23
Kelompok	= 3
Range	= (Nilai maksimal-nilai minimal) / kelompok = $(44-23) : 3$ = 7
Kelas Interval	= $1 + 3,3 \text{ Log } n$ = $1 + 3,3 \log 116$ = 8
Rentang data (R)	= (Nilai maksimal-nilai minimal) + 1 = $(44-23) + 1 = 22$

$$\begin{aligned}\text{Panjang kelas (P)} &= \text{Rentang data / kelas interval} \\ &= 32/8 = 2,75\end{aligned}$$

Kategori Kecenderungan Variabel *Empathy*

Rendah = 23 sd 30

Sedang = 30 sd 37

Tinggi = 37 sd 44

LAMPIRAN 6

Hasil Analisis *Crosstab*

Kepuasan Pelayanan Umum * jeniskelamin**Crosstab**

		jeniskelamin		Total
		Perempuan	Laki-laki	
Kepuasan pelayanan umum	Rendah	0	8	8
	Sedang	43	43	86
	Tinggi	14	8	22
Total		57	59	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,605 ^a	2	,008
Likelihood Ratio	12,713	2	,002
Linear-by-Linear Association	7,104	1	,008
N of Valid Cases	116		

Kepuasan pembelajaran * jeniskelamin

		jeniskelamin		Total
		Perempuan	Laki-laki	
Pembelajaran	Rendah	0	4	4
	Sedang	18	27	45
	Tinggi	39	28	67
Total		57	59	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,574 ^a	2	,023
Likelihood Ratio	9,137	2	,010
Linear-by-Linear Association	6,976	1	,008
N of Valid Cases	116		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
tangible * pelayanan umum	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
tangible * pembelajaran	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
reliability * pelayanan umum	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
reliability * pembelajaran	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
responsiveness * pelayanan umum	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
responsiveness * pembelajaran	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
assurance * pelayanan umum	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
assurance * pembelajaran	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
empathy * pelayanan umum	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%
empathy * pembelajaran	116	91,3%	11	8,7%	127	100,0%

tangible * pelayanan umum

Crosstab

		Kepuasan Pelayanan umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
	Rendah	5	5	0	10
tangible	Sedang	1	65	7	73
	Tinggi	2	16	15	33
Total		8	86	22	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	53,598 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	39,019	4	,000
Linear-by-Linear Association	24,493	1	,000
N of Valid Cases	116		

tangible * pembelajaran**Crosstab**

		pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
tangible	Rendah	1	7	2	10
	Sedang	2	29	42	73
	Tinggi	1	9	23	33
Total		4	45	67	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,307 ^a	4	,081
Likelihood Ratio	8,324	4	,080
Linear-by-Linear Association	5,888	1	,015
N of Valid Cases	116		

reliability * pelayanananumum

		pelayanananumum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
reliability	Rendah	6	28	1	35
	Sedang	1	54	15	70
	Tinggi	1	4	6	11
Total		8	86	22	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,159 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	23,739	4	,000
Linear-by-Linear Association	16,465	1	,000
N of Valid Cases	116		

reliability * pembelajaran**Crosstab**

Count

		pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
reliability	Rendah	2	25	8	35
	Sedang	2	17	51	70
	Tinggi	0	3	8	11
Total		4	45	67	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,326 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	26,295	4	,000
Linear-by-Linear Association	17,221	1	,000
N of Valid Cases	116		

Responsiveness * pelayanan umum**Crosstab**

		pelayanan umum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
responsiveness	Rendah	5	18	0	23
	Sedang	3	62	12	77
	Tinggi	0	6	10	16
Total		8	86	22	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,644 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	31,201	4	,000
Linear-by-Linear Association	26,436	1	,000
N of Valid Cases	116		

responsiveness * pembelajaran**Crosstab**

		pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
responsiveness	Rendah	2	14	7	23
	Sedang	2	26	49	77
	Tinggi	0	5	11	16
Total		4	45	67	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,944 ^a	4	,041
Likelihood Ratio	10,162	4	,038
Linear-by-Linear Association	7,786	1	,005
N of Valid Cases	116		

assurance * pelayanananumum

Crosstab

		pelayanananumum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
assurance	Rendah	6	35	1	42
	Sedang	2	46	15	63
	Tinggi	0	5	6	11
Total		8	86	22	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,273 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	22,875	4	,000
Linear-by-Linear Association	19,741	1	,000
N of Valid Cases	116		

assurance * pembelajaran

Crosstab

		pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
assurance	Rendah	3	26	13	42
	Sedang	1	17	45	63
	Tinggi	0	2	9	11
Total		4	45	67	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20,293 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	20,914	4	,000
Linear-by-Linear Association	17,534	1	,000
N of Valid Cases	116		

empathy * pelayanananumum**Crosstab**

Count

		pelayanananumum			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
empathy	Rendah	3	28	1	32
	Sedang	4	56	15	75
	Tinggi	1	2	6	9
Total		8	86	22	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,902 ^a	4	,001
Likelihood Ratio	19,068	4	,001
Linear-by-Linear Association	10,653	1	,001
N of Valid Cases	116		

empathy * pembelajaran**Crosstab**

		pembelajaran			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
empathy	Rendah	2	18	12	32
	Sedang	1	27	47	75
	Tinggi	1	0	8	9
Total		4	45	67	116

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,487 ^a	4	,009
Likelihood Ratio	16,358	4	,003
Linear-by-Linear Association	7,729	1	,005
N of Valid Cases	116		

Lampiran 9. Dokumentasi Pengisian Kuesioner

